

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa
dedicada a los Servicios Logísticos – Callao, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Lorena Angela Cañamero De La Sota

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis hijos por ser la mayor motivación para superarme, por darme la fuerza para seguir adelante y junto a ellos cumplir las metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

**A Dios por sobre todo, por
guiarme y sentir que todo
momento está conmigo.
Eres quien guía el destino
de mi vida.**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL** expongo ante ustedes mi investigación titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LOS SERVICIOS LOGISTICOS - CALLAO 2017”** para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Lorena Ángela Cañamero De La Sota

INDICE

Portada	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	II
Presentación	IV
Índice de Contenidos	V
Índice de Tablas	VIII
Índice de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	XII
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	
1.2.1 Problema primario	19
1.2.2 Problemas Secundarios	19
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación e importancia	20
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Internacionales	22
2.1.2 Nacionales	25
2.2 Bases Teóricas	
2.2.1 Satisfacción Laboral	28
2.2.2 Definiciones Conceptuales	29
2.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral	31
2.2.4 Teorías de la satisfacción Laboral	32
2.2.4.1 Teoría de Vroom: teoría de la expectativa	33

2.2.4.2 Teoría de March y Simón	33
2.2.4.3 Teoría de MCgregor X/Y	34
2.2.4.4 Modelo de Satisfacción por facetas Lawler	34
2.2.4.5 Teoría bifactorial de Herzberg	35
2.2.4.6 Teoría del ajuste en el trabajo	37
2.2.4.7 Teoría de la Discrepancia	38
2.2.4.8 Teoría de los eventos situacionales	39
2.2.5 Factores que determinan en la Satisfacción Laboral	39
2.2.6 Satisfacción laboral como actitud hacia el trabajo	41
2.2.7 Efectos de la Satisfacción Laboral	42
2.2.8 Niveles de Satisfacción Laboral	43
 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	44
3.2 Población y Muestra	44
3.3 Identificación de Variable y Operacionalización	44
3.3.1 Operacionalización de la Variable	45
3.4 Técnicas e Instrumentos de evaluación y diagnostico	46
3.4.1 Ficha Técnica	
 CAPITULO IV: Procesamiento, Presentación y Análisis de los Resultados	
4.1 Procesamiento de los Resultados	53
4.2 Presentación de los Resultados	54
4.3 Análisis y Discusión de los Resultados	61
4.4 Conclusiones	65
4.5 Recomendaciones	66

CAPITULO V: Plan de Intervención	
5.1 Denominación del programa	67
5.2 Objetivos	
5.2.1 Objetivo General	67
5.2.2 Objetivos Específicos	67
5.3 Justificación del programa	68
5.4 Establecimiento de Objetivos	69
5.5 Sector al que se dirige	76
5.6 Establecimiento de conductas problema	77
5.7 Metodología de la intervención	78
5.8 Instrumentos/materiales a utilizar	80
5.9 Cronograma	81
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 90
 ANEXOS	 94
Anexo 1. Matriz de consistencia	95
Anexo 2. Escala de Satisfacción Laboral	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de la Variable	45
Tabla 2. Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala de SDL-SPC	49
Tabla 3. Ítems positivo y negativo de la Escala de SL – SPC	49
Tabla 4. Puntuación y categorías diagnosticas de la Escala SL – SPC	50
Tabla 5. Confiabilidad	51
Tabla 6. Puntaje Total estadístico Satisfacción Laboral	54
Tabla 7. Frecuencia general de Satisfacción Laboral	54
Tabla 8. Niveles de Satisfacción Laboral	56
Tabla 9. Nivel del Factor I: Significación de la Tarea	57
Tabla 10. Nivel del Factor II: Condiciones de Trabajo	58
Tabla 11. Nivel del Factor III: Reconocimiento personal y/o social	59
Tabla 12. Nivel del Factor IV: Beneficios Económicos	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción Laboral	31
Figura 2. Que nos brinda la Satisfacción Laboral	32
Figura 3. Teoría de Herzberg/Bifactorial	36
Figura 4. Factores Motivadores /Factores Higiénicos	37
Figura 5 Niveles porcentuales de Satisfacción Laboral General	56
Figura 6. Niveles porcentuales del Factor I: Significación de la Tarea	57
Figura 7. Niveles porcentuales en el Factor II: Condiciones de Trabajo	58
Figura 8. Niveles porcentuales en el Factor III: Reconocimiento Personal	59
y/o Social	
Figura 9. Niveles porcentuales en el Factor IV: Beneficios Económicos	60

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao. La investigación fue descriptiva, diseño no experimental con corte transversal, nivel aplicado. La población estuvo conformada por 40 trabajadores entre hombres y mujeres y la muestra se efectuó con 30 de ellos.

Como instrumento para evaluar se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2005) validado en Perú, conformado por 27 ítems divididos en 17 son positivos y 10 negativos que evalúan el grado de satisfacción laboral a través de la escala Likert.

El instrumento mide la satisfacción laboral desde cuatro factores: Significación con la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios Económicos.

Los resultados de la prueba reflejaron que la satisfacción laboral de los trabajadores está en una categoría diagnóstica promedio. Según los resultados obtenidos se elaboró un “Programa de Capacitación” con técnicas de aprendizaje para elevar el nivel de satisfacción laboral frente al trabajo.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, reconocimiento, capacitación, aprendizaje, beneficios.

Abstract

The objective of this research is to evaluate the level of job satisfaction in the administrative workers of a company dedicated to logistics services in Callao. The research was descriptive, non-experimental design with cross section, applied level. The population consisted of 40 workers between men and women and the sample was made with 30 of them.

As an instrument to evaluate, the SL-SPC Labor Satisfaction Scale of Sonia Palma (2005) validated in Peru was used, consisting of 27 items divided into 17 positive and 10 negative that assess the degree of job satisfaction through the Likert scale.

The instrument measures job satisfaction from four factors: Significance with the Task, Working Conditions, Personal and / or Social Recognition and Economic Benefits.

The results of the test showed that the workers' job satisfaction is in an average diagnostic category. According to the results obtained, a "Training Program" was developed with learning techniques to raise the level of job satisfaction with work.

Keywords: Job satisfaction, recognition, training, learning, benefits

.

INTRODUCCION

La mayoría de empresas tienen como propósito fundamental alcanzar el éxito buscando las mejores técnicas para innovar y posicionarse en los mejores lugares del mundo corporativo, tomando en cuenta que el recurso humano es parte esencial de la visión y misión de la empresa.

La satisfacción laboral es definida como las actitudes positivas o negativas que tiene la persona hacia su trabajo relacionados a la empresa, los jefes, los compañeros, remuneraciones, reconocimiento, condiciones de trabajo y la vida misma en general (Blum y Naylor 1988) Es así que “Un trabajador muy satisfecho con su puesto refleja actitudes positivas, siendo lo contrario con un trabajador insatisfecho que reflejará actitudes negativas hacia el trabajo o en general”. Hablar de las actitudes en general para la empresa es siempre relacionado con la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Actualmente todavía existen organizaciones que siguen manejando la satisfacción laboral como un problema secundario ya que trabajar en mejorar las actitudes de los trabajadores no es lo principal viéndolo como una inversión adicional a los gastos de la empresa lo cual resta importancia al mundo laboral ya que si todas las empresas se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, impulsarían la iniciativa en el trabajador para realizar mejor sus actividades laborales con otra visión para crecer profesionalmente logrando la satisfacción y desarrollar el sentido del compromiso con su empresa.

En las empresas es de vital importancia medir y conocer los niveles de satisfacción laboral por la influencia que tiene en las actividades diarias. Los estudios señalan que un alto nivel de satisfacción laboral hace la diferencia entre una empresa eficiente y otra deficiente ocasionando impacto en la productividad, motivación y satisfacción de los trabajadores.

Por tanto la presente investigación consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I. El planteamiento del problema donde se da a conocer la realidad problemática, identificación de los problemas, planteamiento de objetivos a lograr con la justificación y la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el “marco teórico” los antecedentes internacionales y nacionales, conceptos, teorías, modelos y análisis crítico de las bases teóricas.

En el capítulo III, se desarrolla el tipo y diseño de investigación, sobre la población y muestra, la identificación de la variable, así como sobre las técnicas e instrumentos usados en la investigación.

En el capítulo IV, Análisis y discusión de los resultados obtenidos donde también se encuentran las conclusiones y recomendaciones en general.

En el capítulo V, plantearemos el programa de intervención para optimizar y mejorar los resultados obtenidos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente en el mundo corporativo las empresas han considerado de mayor importancia a la satisfacción laboral durante los últimos años llegando a ser considerada parte de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. Los trabajadores son el elemento clave de la empresa, desde la gestión de recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes para el éxito empresarial porque un personal que no se sienta satisfecho ni identificado con la empresa no podrá alcanzar niveles de calidad competitivo (Stewart 1996). Así mismo, cuando la comunicación se gestiona debidamente y hay satisfacción en el trabajo se produce una mejora en el clima laboral y el rendimiento de los empleados siendo la satisfacción un factor fundamental para la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa.

La Satisfacción Laboral es un factor influenciado principalmente por el clima laboral por las propiedades medibles que presenta el ambiente de trabajo como la motivación y el comportamiento que son percibidos por los trabajadores (Ahmed, Khan, & Butt, 2012). Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en sus actividades día a día en el trabajo y por consecuencia definen su desempeño (Peña, Díaz, & Carrillo, 2013).

A nivel mundial las personas dedican una gran parte del tiempo al trabajo, no sólo para ganar dinero, sino que constituye una parte importante de la propia identidad siendo imprescindible para integrarse en el medio socio-cultural logrando la aceptación como un sujeto de pleno derecho, obteniendo la libertad personal a través de la independencia económica, siendo también importante las condiciones del ambiente laboral ya que brinda bienestar en la salud para poder cumplir las exigencias del puesto asignado demostrando capacidad, competencia desarrollando buenas relaciones interpersonales, sin restarle importancia al sueldo y la seguridad ocupacional de los trabajadores los mismos que también tienen una gran influencia sobre el bienestar emocional demostrado en los estudios sobre la motivación. Es así

que el empleo que conjuga estos elementos está fuertemente asociado a la satisfacción laboral y de salud de los trabajadores. Fernández-Montalvo (1999).

En América Latina se estima que la mayoría de las personas están insatisfechas con su trabajo ya que las empresas no consideran la satisfacción laboral como un factor importante para el crecimiento de la empresa. Fuentes (2012) en su investigación sobre “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” en la edición publicada por la revista Articuluz (Panamá) Satisfacción laboral=productividad (2011) señala que algunas de las empresas han dejado de preocuparse por los trabajadores sobretodo en los niveles donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, identidad con la empresa y motivación, siendo varias las causas que lo generan como las políticas de la empresa, el bajo rendimiento, la disconformidad con el sueldo, poco reconocimiento personal, ausencia de un liderazgo participativo, mala definición de los cargos, higiene ocupacional y una cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral.

Según el informe Workforce 2020 de SAP y Oxford Economics indica que en Colombia solo el 24 % de empleados está contento con su empleo, frente al 39% en el resto del mundo, colocándose como el tercer mercado laboral más insatisfecho en un universo de 27 países en los que se consultó a 5,400 empleados y empleadores, llegando a la conclusión que hay una gran diferencia entre lo que esperan los empleados de las empresas y lo que estas están dispuestas a ofrecer, resaltando como el factor más importante para los trabajadores la remuneración con un 79% mientras que la media global es del 66% seguido de los planes de jubilación 70% un lugar y horario de trabajo flexibles 65% y 54%. La otra mitad compuesta por los empleadores encuestados asegura ofrecer una remuneración competitiva, apenas un 29% permite el teletrabajo y solo un 37 % consiente horarios flexibles agregando que la mitad de los empresarios considera que no cuenta con el liderazgo necesario para seguir creciendo porque según indica un alto ejecutivo “las jerarquías directivas casi nunca están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos”.

En el Perú, las empresas determinan los estudios sobre la Satisfacción Laboral por facetas (motivación, satisfacción por el salario, por la empresa, el stress laboral, el

trabajo en equipo, la comunicación, las normas operativas, las metas y las condiciones físicas) y en el nivel de satisfacción laboral global se sustentan planteamientos que señalan la relación entre Satisfacción Laboral y los factores intrínsecos de los trabajadores (León, 1975) , (León, Pejerrey, 1978).

En Lima, Arequipa y Chiclayo la empresa Supera realiza en Junio del 2,014 una encuesta sobre satisfacción laboral a 1,500 trabajadores de los sectores de minería, retail y telecomunicaciones obteniendo que el 52% de trabajadores afirmó sentirse “poco valorados” porque sienten que sus ideas y opiniones no son tomadas en cuenta para los planes de trabajo, lo cual indica que más de la mitad de trabajadores se encuentran insatisfechos afectando su compromiso frente a las tareas encomendadas en la empresa. El 45% de trabajadores que participaron admitió no sentirse feliz en su centro de labores sosteniendo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de laboral. En contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas, se sienten escuchados y comprometidos con la empresa. “La falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello la importancia de que las empresas generen un excelente clima laboral involucrando a los empleados a sentirse escuchados y considerados como parte de la empresa” (José Luis Aliaga, director gerente). (Gestión.pe Agosto 2014)

La Organización Internacional del Trabajo OIT en 1984 define los factores de riesgo psicosocial como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización, las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”.

La OIT plantea a las empresas que los factores psicosociales sean considerados como factores organizacionales que pueden ocasionar tanto actitudes positivas como negativas, ya que cuando los factores son positivos se reflejan cambios en la empresa de forma positiva para su trabajador brindando las condiciones adecuadas para realizar sus actividades, desarrollando las competencias personales, laborales elevando los niveles de satisfacción laboral, innovando en la productividad de la

empresa encontrando las mejores formas de trabajar en conjunto para que los trabajadores alcancen la mayor experiencia y desarrollo profesional logrando la toma de conciencia de las ventajas que da una acertada cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral que contribuyan a la salud generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Dado el creciente interés de las empresas en evaluar las emociones y actitudes de los trabajadores hacia su actividad laboral, la evaluación de la satisfacción laboral resulta ser una pieza clave para las empresas no solo por su relación con la productividad, la rotación laboral y el ausentismo sino porque reflejan componentes emocionales y actitudinales capaces de mostrar cómo la actividad laboral se vincula a dominios tanto cognoscitivos como afectivos del trabajador, reconociendo que en la satisfacción laboral se refleja algo más que la remuneración económica, hay que también tomar en cuenta los factores relacionados al ambiente laboral de la empresa como las relaciones interpersonales, la salud ocupacional entre muchos otros. Un factor de riesgo psicosocial que puede causar efectos negativos en las empresas es la insatisfacción laboral que influye negativamente en el dominio cognitivo al provocar una percepción desfavorable del trabajo que se realiza.

En este mercado competitivo los problemas clásicos en las empresas frente a su personal van reduciéndose a la par con el cambio de los paradigmas laborales, antes las empresas trabajaban para adaptar a su personal a sus exigencias, ahora, las organizaciones en su proceso de mejora son las que se están adaptando a su personal entendiendo que el desafío de la satisfacción y del compromiso de los trabajadores es vital y diferente en cada generación. Las nuevas generaciones presentan más confianza en sus capacidades al ingresar al mercado laboral traen consigo la innovación y la explotación del talento mejorando los niveles de satisfacción ya que actualmente progresar es parte de los objetivos personales que abarcan la satisfacción en cumplimiento de metas profesionales, económicas y emocionales es así que todo se entiende mejor desde la variable moverse y no tanto desde la variable ascender considerando que no tener desafíos, no sentirse valorados ni tomados en cuenta en los proyectos ó trabajar con personas que no

reconocen su aporte y cero aprendizaje son los principales motivos de insatisfacción y rotación laboral.

La empresa dedicada a los Servicios Logísticos donde se realizará la investigación, está ubicada en el Callao cuenta con varios años de experiencia en el rubro de la logística ofreciendo diversos servicios en la cadena de suministros, como son consolidación de carga, manejo de contenedores, transporte, distribución local brindando soluciones integrales a sus clientes para mejorar sus operaciones entre otras actividades, brinda a sus clientes ser socios estratégicos para gestionar y simplificar sus operaciones optimizando recursos mejorando la eficiencia de la cadena de abastecimiento en tiempo real.

Los trabajadores administrativos realizan actividades referidas a la gestión de calidad para fijar pautas en la elaboración del presupuesto tanto de ventas y gastos formulando y elaborando estrategias financieras y de capital relacionadas con el control de fondos en el sistema financiero y mercado capital.

Orientar y brindar instrucciones para la elaboración del plan financiero que comprende la elaboración de los estados financieros proyectados (balance, estado de pérdidas, ganancias y flujo de caja) definir estrategias para aplicar a entidades financieras, dirigir y controlar las operaciones de tesorería efectuadas con el sistema financiero y el mercado de capitales como los financiamiento de deudas, las operaciones de disposición de fondos, cobertura de riesgos, colocación de fondos a corto plazo, compras de moneda extranjera, etc.

La presente investigación sobre el nivel de satisfacción Laboral se realizará en esta empresa a 30 trabajadores entre hombres y mujeres con diferentes cargos de trabajo que debido a sus responsabilidades los trabajadores administrativos están en constante movimiento, actividad y trabajo bajo presión para lograr los objetivos y la reducción de costos en la empresa percibiéndose malestar, falta de comunicación, poca motivación, impuntualidad y rotación de personal afectando la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Por lo cual, es importante evaluar cual es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos y encontrar los puntos débiles donde debemos trabajar para aumentar el rendimiento y mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Primario

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral prevaleciente en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?

1.2.2 Problemas Secundarios

¿Cuál es el nivel de la significación de la tarea, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?

¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?

¿Cuál es el nivel de los reconocimientos personal y/o social, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?

¿Cuál es el nivel de los beneficios económicos, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral prevaleciente en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao.
- Identificar el nivel de las condiciones de trabajo, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao.
- Identificar el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao.
- Identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao.

1.4 Justificación e Importancia

Actualmente la investigación sobre los niveles de satisfacción laboral en las empresas tiene un fuerte impacto en el tema de productividad ya que la satisfacción laboral está relacionada por el compromiso y la identificación del trabajador con la empresa. Es así, que para alcanzar los esperados niveles de productividad, satisfacción laboral y retención, es necesario identificar las individualidades (necesidades, motivaciones) dentro de la empresa y saber gestionarlo.

En el aspecto teórico la eliminación de las fuentes de insatisfacción mejora en gran medida el rendimiento laboral del trabajador mostrando una actitud positiva frente al trabajo siendo una de las actividades más importantes dentro de las empresas el lograr que las necesidades de todos los trabajadores armonicen con las necesidades de la misma. Una de las variables más importantes relacionadas al comportamiento organizacional es la satisfacción que tienen las personas con su trabajo la misma que se verá reflejada en los trabajadores de la empresa dedicada a los servicios logísticos del Callao.

En el aspecto práctico mediante este estudio sobre la satisfacción laboral se pretende identificar el nivel de satisfacción actual de los trabajadores administrativos de la empresa dedicada a los servicios logísticos en la Provincia Constitucional del Callao y detectar los efectos que producen los procedimientos y disposiciones generales de la empresa en los trabajadores. Con este aporte se desea colaborar con la empresa para resolver si se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las condiciones, reconocimientos y beneficios de los trabajadores en base a los resultados obtenidos.

En el aspecto metodológico se aplicaran las herramientas necesarias para encontrar las variables débiles que limitan la satisfacción laboral en los trabajadores las cuales dificultan la convivencia laboral, identificaremos el compromiso y el reconocimiento de que tan valorados se sienten los trabajadores en su empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Muñoz (2014) en su tesis “**Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca “EMAC-EP” en el año 2014**” en Cuenca-Ecuador

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la satisfacción laboral en la Empresa EMACEP trabajó con 80 empleados concluyendo que el 40% del personal se encuentra medianamente satisfecho y el 30% muy insatisfecho, esto se ve reflejado en que la empresa no conoce a fondo las necesidades del empleado existe poco empoderamiento por parte del área de personal mostrando poca experiencia en el manejo en las funciones de bienestar y satisfacción de los trabajadores generando la desmotivación. Es así que este estudio encuentra a la satisfacción laboral como un factor influyente en varios aspectos importantes como la comunicación que es esencial para conocer a la empresa y las necesidades del trabajador también se encuentra el empoderamiento como un papel de gran importancia en la satisfacción laboral reflejado en las actitudes del trabajador hacia su área de trabajo. (Campos Yuli 2016).

Paredes y Pineda (2012) en el estudio “**Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma**” Honduras

Esta investigación se realizó en UNITEC de Honduras en el año 2012. Los resultados obtenidos en esta investigación concluye que existe asociación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad

de Choloma, Cortés. La investigación señala que la influencia que tiene el clima sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64% por lo que se puede ver que la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe en gran medida a los factores del clima laboral calificando de manera desfavorable con un 61%. En relación a la autonomía 54%, la dimensión confianza 64% el apoyo entre empleados 52% la innovación con 61% el ambiente físico 66% siendo estos puntajes los más favorables para la empresa. En el nivel de insatisfacción los empleados que manifiestan trabajar bajo presión 58% de igual manera la cohesión fue desfavorable con 54% y en reconocimiento con 55% en la equidad laboral los empleados reflejan un nivel promedio regular. En la satisfacción al trabajo presenta 55% mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción en las dimensiones oportunidad de desarrollo y satisfacción hacia el sueldo 91% . Concluyendo que existe una correlación positiva y significativa entre las variables clima y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Choloma, Cortés. (Innovare Unitec vol.1 numero 1 pag.94)

Villagómez (2013) Ecuador en la ciudad de Ambato, en su investigación **“La Satisfacción Laboral de los trabajadores y sus efectos en la Productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador en el año 2012”**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad de las empresas Alvarado escogiendo una muestra de 209 trabajadores para evaluarlos mediante el test NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción y para medir productividad se requirió de información contable de las empresas Importadora Alvarado Vasconez, Corporación Automotriz Alvarado, Autos China accpass y Rectima todas diferenciadas por el sexo y área de trabajo obteniendo como resultado que existe asociación entre las variables satisfacción laboral y productividad donde la satisfacción figura como la única variable predictora de la productividad dentro de la empresa, dándonos un indicio de que a pesar de los factores internos (propiedad y tamaño de la empresa) y externo (sector de actividad) la empresa plantea que la satisfacción es un elemento esencial para obtener mayor y mejor productividad para lo cual implementó políticas, normas y proyectos encaminados a fomentar la satisfacción entre los trabajadores (*Andrade Sánchez, Elizabeth 2016 Univ. Guayaquil - Ecuador*)

Samayoa (2004) en su estudio “Satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala”

Se realizó la investigación con el objetivo de mejorar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores receptores pagadores de las agencias bancarias, conformadas por instituciones de capital mixto. Se utilizaron dos instrumentos uno aplicado a subalternos y otro aplicado a los jefes. Los resultados de las empresas mostraron actitudes como efectos de la insatisfacción laboral reflejando porcentajes altos con referencia al ausentismo, falta de compromiso, hurto y deficiencia laboral. Los jefes de agencia señalan que la satisfacción laboral en el trabajo es de parte importante para el logro de objetivos que en base a la problemática se recomienda observar las actitudes señaladas como efectos de la insatisfacción laboral, tanto con el personal encuestado como el que no fue encuestado para eliminar futuras actitudes negativas.

Alonso Pilar (2008) en su “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración” el área de Psicología y de la Educación Universidad de Huelva España, utilizó el cuestionario de satisfacción en el trabajo de Warr, Cokk y Wall 1979 aplicado a 80 sujetos trabajadores del área administración y servicios de la universidad de Huelva, de los cuales corresponde 32.5% hombres y 67.5% mujeres obteniendo resultados con un nivel de satisfacción laboral más alto en las mujeres, en los trabajadores de más edad con antigüedad en el trabajo y con un contrato interino, también los resultados muestran que las aspiraciones del personal de administración de servicios están satisfechas en la mayoría, pero también reflejan insatisfacción en factores como las relaciones sociales con mando intermedios, la forma para dirigir que tienen los superiores en el área son las principales preocupaciones que generan insatisfacción laboral. Concluyendo el estudio que “es importante continuar trabajando en la satisfacción laboral ya que está muy claro la necesidad de mejorar la satisfacción como condición previa a cualquier otra medida de la empresa para mejorar su funcionamiento y productividad, afirmando que la insatisfacción lleva a fuertes actitudes negativas hacia la empresa, hacia sus decisiones y hacia todo lo que ella significa”.

2.1.2 Nacionales

Hernández (2002) en su estudio “**investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral en una empresa textil de Lima**”. Se aplicó la prueba a 139 trabajadores (93 obreros y 46 empleados). Utilizó la escala estandarizada de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo de la cual se concluye que los factores resaltantes en los obreros se refleja en su relación con la autoridad (37%) las relaciones sociales (40%) el desempeño de las tareas (46%) y el desarrollo personal (52%). Las condiciones de trabajo, las políticas administrativas, el sueldo y los beneficios laborales fueron factores importantes para este estudio. Tanto obreros como empleados de la empresa textil reflejaron actitudes similares de satisfacción laboral donde según la categoría diagnóstica representa un nivel regular donde señala que los hombres manifestaron mayor satisfacción laboral que las mujeres. (Lopez, Eladio UNEV2014)

Alfaro, Girón, Solano y Torres (2012) Lima en su trabajo de investigación titulado: “**Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades**”. Presenta como objetivo de investigación la medición de los niveles de satisfacción laboral y brindar las aportaciones necesarias que permitan comprenderlos y optimarlos. El estudio se llevó a cabo en una muestra de 369 trabajadores entre las tres municipalidades, llegando a las conclusiones siguientes:

- a) La satisfacción laboral se correlaciona con el desempeño, el clima laboral, el tiempo de antigüedad, el puesto de trabajo y el género
- b) Se estableció que en cada municipalidad la condición laboral conlleva a la variación del nivel de satisfacción laboral.
- c) Con relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, el factor reconocimiento Personal y/o social a nivel general y de las variables ocupacionales presenta el nivel Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores, lo que indica que el trabajador no se siente valorado al no obtener un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe y por lo

tanto debería prestarse mayor atención a este punto. Concluyendo que el impacto de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje en los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de nivel promedio a satisfecho) lo cual refleja resultados que los trabajadores tienen buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Merino Nuñez, Mirko y Diaz Jave, Alfredo (2005) en su estudio “**El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque**” con el objetivo de estudiar los niveles de satisfacción se utilizò una muestra de 250 trabajadores de instituciones públicas y privadas obteniendo como resultado el 70% de trabajadores se encuentra en un nivel de satisfacción general laboral medio y bajo, un 76% se encuentra en un nivel de satisfacción medio y bajo con respecto a la relación que se tienen con los jefes y compañeros. El nivel de satisfacción con respecto a los incentivos y las remuneraciones que reciben se encontró que el 31% presenta un nivel alto, lo que significa que más de la mitad se encuentra entre un nivel medio y bajo de satisfacción.

Lolo (2013) en su investigación “**La satisfacción laboral y la productividad organizacional como factores de éxito en la Empresa Ranger Safety E. I. R. L. de Huancayo**”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad organizacional en la Empresa Ranger Safety E.I.R.L. de Huancayo - Perú. La muestra estuvo formada por 34 personas. El diseño de la investigación fue el descriptivo. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario de preguntas referente a productividad organizacional empresarial (cuestionario POE) y el cuestionario de referente a satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados del análisis estadístico afirman que la satisfacción laboral influye en la productividad organizacional de la empresa Ranger Safety E.I.R.L. al encontrar que la muestra para la primera variable obtuvo una media de 85 puntos. La segunda variable obtuvo una media de 110. Posteriormente, se utilizó la prueba de Chi cuadrado de

independencia con un nivel de confianza de 95%. Obtuvo un resultado de 7.771 que es superior a 3,84, que se traduce en la influencia entre estas dos variables es innegable. Además, se rescataron cuatro dimensiones pertenecientes a la satisfacción laboral que según el análisis estadístico influyen en la productividad. Estas dimensiones fueron las condiciones físicas y/o materiales, las relaciones sociales, el desempeño en las tareas y las relaciones con la autoridad.(Patilla Josep Univ. Continental 2016).

Torres (1987) Lima, citado por Melissa Tatiana Hernández Sánchez, en su investigación **“Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo”**. En el estudio concluye que el 65.0% de las enfermeras presentan insatisfacción laboral frente al 35.0% que demuestra satisfacción laboral. Este estudio señala que los factores que determinan la insatisfacción laboral en las enfermeras son los extrínsecos referidos a organización, salario y ambiente físico. Los mismos que en comparación con la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas instituciones se ha obtenido que el 60% de las enfermeras del Hospital Rebagliati experimenten insatisfacción laboral mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90% de las enfermeras presentan insatisfacción laboral frente a sus actividades en los hospitales originado por los factores extrínsecos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

La Satisfacción laboral es el estudio de las condiciones socio-laborales que ha adquirido importancia en las investigaciones de los últimos años (Perie & Baker 1999) actualmente la satisfacción laboral es un constructo considerado de mayor importancia en psicología organizacional, por el papel mediador que realiza entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo tanto organizacional como individual (Dormann & Zapf, 2001). (Revista Electrónica Diálogos Educativos N°19 año 2010).

En la década de los treinta se inician los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) realizó la primera investigación sobre un análisis de la satisfacción laboral. En sus resultados señala que existen múltiples factores que influyen sobre la satisfacción laboral principalmente menciona la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Adquirió importancia por considerar que la satisfacción laboral se constituye como uno de los factores más importantes del trabajo humano porque está asociado al desempeño, afirmando que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño en el trabajo. (Barraza & Ortega, 2009). Sarella, Paravic (2002) “Satisfacción Laboral en enfermeros que trabajan en el SAMU”

Los estudios de Elton Mayo (1924-1927) ayudaron al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, resaltando la importancia que tienen los recursos humanos para las empresas reconociendo que las personas no solo trabajan por el sueldo sino que también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. Poniéndose de manifiesto que cuando se dan a conocer los objetivos laborales el trabajador percibe que es parte de los objetivos cumpliendo con las labores asignadas generando un cambio de actitud hacia el trabajo lo que refleja la satisfacción laboral.

En 1945, Elton Mayo señala la importancia de la comunicación organizacional para el trabajador como determinante de la satisfacción en el trabajo situándola antes de los demás factores como la seguridad, la estima, la afiliación, el interés intrínseco

por el trabajo y los logros. Con la comunicación organizacional se puede detectar a tiempo las causas que producen la insatisfacción en los trabajadores y encontrar una solución, por su parte los trabajadores podrán reconocer su desempeño y sentirse importantes por ser tomados en cuenta a la hora de evaluar sus esfuerzos.

La forma de cómo las personas se sienten influye notoriamente en el comportamiento laboral. Los sentimientos en el mundo laboral son un factor importante ya que los seres humanos tenemos sentimientos y la necesidad de relacionarnos con los demás especialmente si invertimos la mayoría del tiempo conviviendo en el medio laboral. Palma (2001).

La satisfacción laboral adquiere mayor importancia para las empresas debido a que influye en su relación con las condiciones laborales y el ambiente laboral. (Arbaiza, 2010) menciona algunas investigaciones: Según Villagra (2007) manifiesta que algunos factores externos pueden determinar satisfacción o insatisfacción en el trabajo como son el salario, los incentivos, infraestructura y el ambiente de trabajo etc. Así mismo, la satisfacción laboral también se relaciona con las actitudes del trabajador en su ambiente de trabajo, siendo estas actitudes las que determinan la insatisfacción en el trabajador cuando refleja un aumento en las tardanzas, ausentismo, rotación laboral siendo el principal motivo para que las empresas se interesen en conocer más a fondo las necesidades de sus trabajadores y crear soluciones a corto plazo para lograr la satisfacción de su personal.

2.2.2 Definiciones conceptuales de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como la actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo, se identifica con la empresa sintiéndose parte de su equipo mostrando satisfacción con el clima organizacional de la empresa, los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos debiendo ser justos, equitativos y estar acorde a las expectativas generales. (Pintado, 2011, p.269)

De la misma forma Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman que la satisfacción en el trabajo es una actitud de la persona hacia su empleo que se deriva

de la percepción que tiene de sus actividades y el grado de correspondencia entre el individuo y la empresa (p.86).

De igual manera, Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

Lutans (2008) afirma que la satisfacción laboral “es el resultado de la percepción de los empleados de lo positivo y bien que su labor proporciona lo que consideran importante” (p.141).

Griffin R. y Moorhead R, (2010) definen que la satisfacción laboral “es el grado en que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo” (p. 69).

Alles, M. (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).

Un empleado satisfecho tiende a cumplir con su trabajo, participa de forma positiva y siente compromiso con la empresa, todo lo contrario al de un empleado insatisfecho quien tiende a mostrar poco interés por el trabajo, ausentismo, experimenta estrés contaminando el grupo de trabajo y siempre tiene latente el abandono o rotación laboral. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69).

Según Robbins, (1996) el placer en el trabajo es el producto de la disposición que toma el trabajador ante su labor y hace referencia a variables específicas: remuneración, fiscalización, oportunidad de promoción, interacciones interpersonales sociales, complacencia, compromiso, legislaciones organizacionales; que pueden establecerse en el contenido o en la interacción de trabajo. Es decir la satisfacción laboral se relaciona totalmente con la productividad de la empresa y las necesidades de los empleados. Se asocia con la rotación, el ausentismo, la salud física y emocional, el desempeño y la apreciación de la justicia de los sistemas de compensación.

Para Kreitner & kinicki, (1997) señala que la satisfacción en el trabajo, se define como “una manifestación afectuosa hacia diversos aspectos de la tarea del sujeto”

Figura 1.

Satisfacción Laboral



2.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral.-

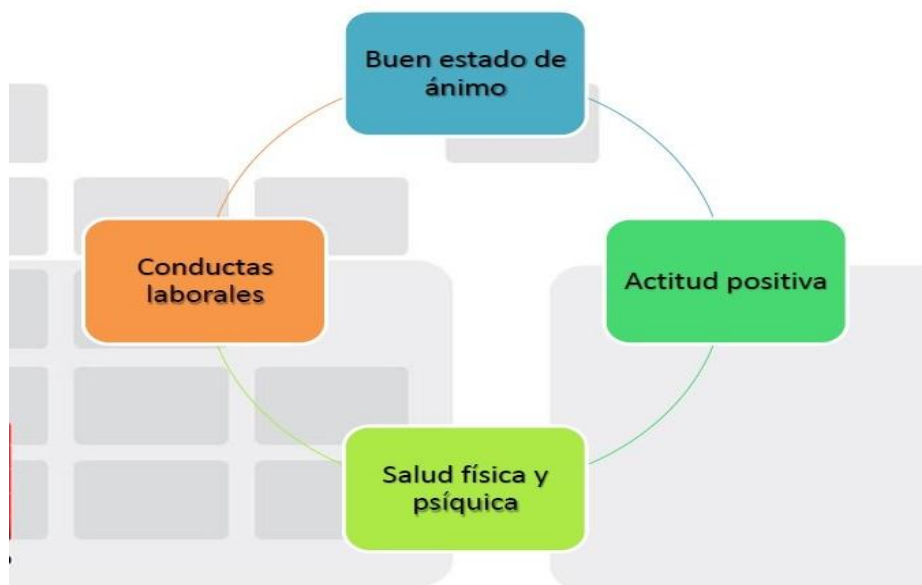
Según Robbins (1994) la satisfacción laboral tiene gran importancia para las empresas por las siguientes razones: existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia reflejándose ausentismo y rotación. También está demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de buena salud y viven más años. Es decir la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

En la actualidad esto es importante porque la mayoría de personas trabajan en empleos que no les agradan ni les permiten cumplir sus objetivos personales y profesionales, normalmente se trata de personas preparadas profesionalmente pero no se sienten satisfechas con las necesidades y condiciones necesarias por los empleadores y muchos de los cuales deciden renunciar o retirarse del puesto por falta de condiciones ambientales y económicas de trabajo.

De ahí viene la importancia de que la satisfacción laboral de los trabajadores es actualmente considerado como una inversión para las empresas, pues al invertir en este aspecto se darían cuenta que los trabajadores a veces no es la necesidad económica la que refleja sino la necesidad de tener reconocimiento social o que se les conceda alguna prestación o beneficio adecuado en la empresa.

Figura 2.

Satisfacción Laboral ¡Nos Da!



2.2.4 Teorías de la Satisfacción Laboral

Koontz y Weihrich (2004) refiere a la satisfacción laboral como el gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado de emociones ya experimentado.

2.2.4.1 Teoría de Vroom: teoría de la expectativa

Señala que la satisfacción en el trabajo refleja el valor del empleo para la persona que lo realiza, nos dice que la satisfacción debería tener una relación negativa con los cambios de personal y el ausentismo. Esta teoría tiene una aplicación clara a la dirección por objetivos como fórmula de motivación. Por lo tanto Vroom considera que la motivación de una persona para alcanzar un objetivo está determinada por 2 factores: el valor de la meta y la expectativa de poder alcanzarla.

Esta teoría una de las prerrogativas que tiene es que no se debe castigar a los individuos por hacer mal su trabajo, sino que hay que motivar a los participantes de forma positiva y sigan optimando su trabajo e ir creciendo como individuos.

Arbaiza (2010) menciona que la satisfacción en el puesto vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en un centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo, también menciona que las teorías de satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales, siendo las más relevantes:

2.2.4.2 Teoría de March y Simón (1958)

La motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción. Estos autores plantean que cuanto mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además cuanto más elevado aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento. Esta teoría recalca la importancia de la teoría de las expectativas planteada por Vroom. Asimismo, es importante que los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas y organizaciones especifiquen los objetivos en los cuales se basará la consecución de la recompensas por parte de los empleados.

2.2.3 Teoría de MCgregor X/Y (1960)

Esta teoría sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la empresa existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. El autor diferenciaba entre dos teorías:

- **Teoría X:** plantea que a las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.
- **Teoría Y:** plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor afirma que la mejor alternativa es la teoría Y porque supone que la satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo, equivale a su motivación y agrupa las necesidades en tres niveles: las necesidades primarias, que son las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de sociales que incluirían la aprobación, afiliación y afecto y las necesidades personales, como la autorealización y autonomía. Así mismo, plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas por lo que las empresas deberían enfocarse a satisfacerlas y las que solo satisfagan las primarias fracasarán.

La teoría Y por Lorsh y Morse (1974) la denominaron teoría de la contingencia. Estos autores planteaban que las personas tenían diversas necesidades cuando trabajaban en una empresa, pues lo que buscan es lograr un sentido de competencia, el cual puede ser satisfecho de diferente manera por cada persona. Según los autores la satisfacción laboral es mayor cuando el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño. (pp.184 – 185).

2.2.4.4 Modelo de la Satisfacción por facetas Lawler (1973)

Este modelo considera que la satisfacción de los trabajadores está en función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría se debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

- *Recompensas intrínsecas*: son aquellos que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.

- *Recompensas extrínsecas*: son aquella que son controladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status etc.

De acuerdo a este modelo se sostiene que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que se considera justo. Es decir que un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña si es que considera que es la cantidad justa que merece. Asimismo, este modelo plantea una proposición en la que el nivel de rendimiento vendría a ser uno de los determinantes de la satisfacción laboral debido a influencia de las recompensas, siendo importante evaluar las percepciones subjetivas de los trabajadores al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo (pp.185 – 186).

2.2.4.5 Teoría bifactorial de Herzberg:

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene refiriendo que la relación que las personas tienen con su trabajo es básica y que según las actitudes que muestren frente al trabajo se podrá lograr el éxito o fracaso. Herzberg investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?” pidió a los trabajadores que describieran detalladamente aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en sus puestos de trabajo. Después del análisis de las respuestas Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto.

Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les

separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. De dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores a saber:

a. Factores higiénicos: La satisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos. La presencia de estos factores permite que la persona se sienta satisfecha en su trabajo pero no necesariamente porque tenga la suficiente motivación que necesita para el cumplimiento de los objetivos laborales. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida y el salario.

b. Factores motivacionales: La satisfacción en el cargo es en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento y la posibilidad de progreso.

Figura 3.

Teoría de Herzberg / Bifactoria

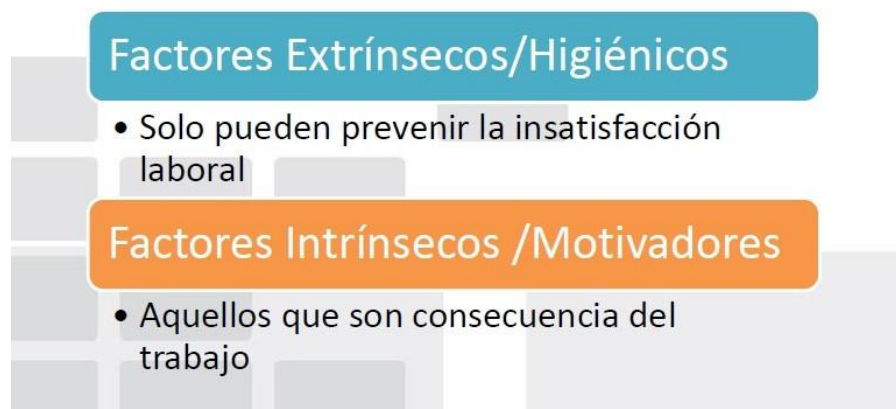


Figura 4.

Factores Motivadores / Higiénicos

FACTORE MOTIVADORES/IN		FACTORES HIGIÉNICOS/EX			
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción		Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
SATISFACTORES	-Realización exitosa del trabajo	-Falta de responsabilidad	INSATISFACTORES	-Status elevado	-Malas relaciones interpersonales
	-Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	-Trabajo rutinario y aburrido, etc.		-Incremento de salario	-Bajo salario
	-Promociones en la empresa, etc.			-Seguridad en el trabajo	-Malas condiciones de trabajo, etc.

En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

2.2.4.6 Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría constituye un planteamiento de Dawis, R (1994) quien sostiene que la satisfacción o insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperada en el trabajo y lo que se da en la interacción entre el individuo y el ambiente laboral, el mantenimiento de esta

correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado *ajuste en el trabajo*.

Señalan que hay dos tipos de correspondencia:

- La de las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea
- La del contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador

La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre si posibilitan que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña, lo contrario, la discrepancia genera insatisfacción.

2.2.4.7 Teoría de la Discrepancia

Esta teoría fue diseñada por Locke (1968) donde señala a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" Para Locke la satisfacción en el trabajo está asociada a ciertas condiciones que produce una variedad de consecuencias para el individuo, pudiendo afectar su actitud general hacia la vida, la familia, la salud física y además de relacionarse con la salud mental y la adaptación.

Un concepto más amplio es que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son valoradas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste percibe la valoración de los diferentes logros obtenidos en su trabajo ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico sabiendo que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones fijándose una conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

Esta teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo y confiere relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción en el trabajo en cuanto a determinadas dimensiones del trabajo.

2.2.4.8 Teoría de los eventos situacionales

Quarstein, McAfee y Glassman (1992) afirman que la satisfacción laboral, deriva de las reacciones emocionales determinadas por las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma, mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: *características situacionales* y *eventos situacionales*.

Características situacionales. son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo.

Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.

Esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su empresa.

2.2.5 Factores que determinan la Satisfacción Laboral

Robbins (1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

Adicionalmente existen una serie de factores que influyen de igual manera en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores los cuales tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades que contengan una variedad de tareas, retos y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

-Reto del trabajo. En la actualidad los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades; que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

-Sistemas de recompensas justas. En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

-Satisfacción con el salario. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la

compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados

-Colegas que brinden apoyo. Un aspecto importante para las personas dentro de las empresas es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social de establecer una red de conexión, tener compañeros amigables que brinden apoyo conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato maneja buena empatía con su equipo, reconoce el buen desempeño y muestra interés en las inquietudes y opiniones del trabajador.

-Condiciones favorables de trabajo. Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo. Robbins Stephen (1998). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, octava edición.

-Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: Es la oportunidad percibida por los trabajadores de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para desarrollar su crecimiento personal o profesional mediante políticas justas, efectivas de capacitación y promoción.

2.2.6 Satisfacción laboral como actitud hacia el trabajo

La Satisfacción en el trabajo está relacionada por 3 componentes que abarcan los aspectos cognitivo, emocional y conductual:

- **Componente cognoscitivo:** parte de la actitud que tiene que ver con las opiniones o creencias.

- **Componente emocional:** parte de una actitud que tiene que ver con las emociones o sentimientos.
- **Componente conductual:** acción de conducirse de cierta manera con algo o alguien.

Contemplar las actitudes en sus tres componentes es importante para entender su complejidad y su relación potencial con el comportamiento. En las empresas las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento hacia el trabajo.

Tipos de actitudes:

- a) **Satisfacción con el trabajo:** es el grado en que los empleados consideran al trabajo como parte de su vida, donde contar con su trabajo tiene sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes para reforzar su autoestima ya que invierten tiempo y energía.
- b) **Compromiso organizacional:** es el grado en el que los empleados se fideliza con la empresa deseando participar activamente con compromiso en las metas de esta y mantener su relación con éxito personal.
- c) **Participación en el trabajo:** es el grado en que una persona participa activamente con su trabajo y considera que su desempeño es importante para el trabajo en equipo, sentimiento de valla personal.

2.2.7 Efectos de la Satisfacción Laboral

Robbins (1996) indica que los efectos de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de

movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Según Robbin los empleados expresan su insatisfacción a través de:

- Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (Robbins, 1996)

2.2.8 Niveles de Satisfacción Laboral:

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral

- Satisfacción General: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima y al desempeño laboral.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación pertenece al tipo descriptivo porque se pretende obtener información acerca del estado actual de los fenómenos que se están investigando llegando a conocer el nivel y las dimensiones de las situaciones, actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades siendo una técnica práctica para medir la variable de estudio.

El diseño de la investigación es no experimental ya que se no se manipulan las variables basándose solo en la observación donde no hay condiciones ni estímulos donde se exponga a los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

3.2 Población y Muestra

Población

La población de estudio está conformada por 40 personas de ambos sexos, en los rangos de edades de 22 a 45 años trabajadores administrativos de una empresa de servicios logísticos en el Callao.

Muestra

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, tomando una muestra de 30 trabajadores ambos sexos de la población de la empresa dedicada a los servicios logísticos en el callao donde todas las unidades de investigación se consideran como muestra.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de investigación es la satisfacción laboral, que tiene como objetivo evaluar los niveles de satisfacción laboral en el trabajo, el mismo que nos permitirá un diagnostico general de la actitud de los trabajadores frente al trabajo, logrando identificar que tan satisfechos se encuentran los trabajadores respecto a las dimensiones como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos (Palma, 1999).

3.3 Operacionalización de la Variable

Operacionalización de variable satisfacción laboral mediante el instrumento de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma, 2005).

Tabla 1.

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES
SATISFACCION LABORAL	La Satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	Significación de tarea Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo , está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).	Esfuerzo, Realización Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Muy satisfecho
		Condiciones de Trabajo Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elemento existentes que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).	Estructura Materiales Relación con la Autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	Satisfecho
		Reconocimiento Personal y/o Social Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenido (Palma, 2005).	Trato con los jefes Trato con los compañeros	6, 11, 13, 19 y 24	Promedio
		Beneficios Sociales Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).	Remuneración	2, 5, 9,10 y 16	Insatisfecho
					Muy Insatisfecho

3.3 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos será la encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será la prueba de Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, esta escala evalúa el nivel de satisfacción y puede aplicarse a nivel individual y grupal. Se desarrolla en un tiempo de 15 minutos. La escala de Satisfacción Laboral está formada por 27 ítems agrupados en 4 factores 1) Significación de la Tarea, 2) Condiciones de trabajo, 3) Reconocimiento Personal y/o social, 4) Beneficios sociales.

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o Colectiva

Duración de la Prueba: 15 a 20 minutos aproximadamente

Grupos de Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Nivel General de Satisfacción Laboral con relación a la Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos

Tipificación: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional Puntuaciones "T" por factores aplicada a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de su actividad como investigadora. El instrumento fue diseñado con la técnica de la escala de

Likert, compuesto por 27 Ítems positivos y negativos, agrupados en 4 dimensiones, que miden los niveles de satisfacción laboral de las personas dentro de las organizaciones, definida operacionalmente como la actitud de los trabajadores hacia el trabajo y en función a las tareas que realizan, las condiciones que existen en su ambiente, el reconocimiento por sus logros obtenidos y la remuneración que perciben por las actividades que realizan.

Los ítems tanto positivos como negativos se agruparon por análisis factorial en:

Factor I: Significación de tarea (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26)

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Ejemplo: Me siento útil con el trabajo que realizo.

Factor II: Condiciones de Trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27)

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Ejemplo: El ambiente donde trabajo es confortable.

Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social (6, 11, 13, 19 y 24)

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Ejemplo: Las tareas que realizo lo percibo como algo sin importancia.

Factor IV: Beneficios Sociales (2, 5, 9, 10 y 16)

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada

Ejemplo: Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.

Para la calificación, ésta se realiza de modo computarizado digitando los datos en el protocolo SL-SPC o accionando los iconos según las instrucciones que se refieren en las Normas de Corrección. El instrumento evalúa el nivel de Satisfacción Laboral en una escala dimensional de alternativas como la de Total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Total Desacuerdo, dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5 puntos; registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentilares y categorías diagnósticas. De tal forma que el puntaje total de la escala tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos. Siendo la cantidad de ítems diferentes por áreas, la comparación entre las mismas sólo es posible a través de las normas percentilares y/o categorías diagnósticas. El examinador puede, sin embargo, utilizar puntuaciones "T" para facilitar la comparación entre áreas. La escala ofrece la detección del grado de inconsistencias en las respuestas del examinado; una puntuación de 4 ó más puntos en inconsistencias es indicador de que el examinado presenta contradicciones en sus respuestas por los resultados deben ser consideradas poco confiables y aunque la evaluación no se interrumpe por este motivo, pero el examinador debe evaluar si considera o no dicha información en la base de datos. El software le indicará, tal como se indica en la figura 3, en el icono de puntajes por factor, el número de inconsistencias de la evaluación. Las categorías diagnósticas están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación en la dimensión o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria. También se ofrecen normas percentilares que permite comparar

de manera adicional, el grado de satisfacción con respecto a la muestra de tipificación en trabajadores de Lima Metropolitana.

La variable de investigación, presenta 4 dimensiones según lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 2.

Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala de SDL-SPC

<i>Dimensión</i>	<i>Clasificación Según Teoría Motivacional</i>	<i>ítems</i>
Significación de Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Tabla 3.

Ítems positivo y negativo de la Escala de SL – SPC

<i>Clasificación</i>	<i>Ítems</i>
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Los ítems del instrumento utilizado para investigación de la variable satisfacción laboral, consta de 27 reactivos entre negativos y positivos, lo que permite obtener la Puntuación en base a la escala Likert con una puntuación que va de 1 a 5 siendo el ítem positivo y de 5 a 1 siendo el ítem negativo. Para la calificación del instrumento aplicado, se tiene que tener en consideración si el ítem es positivo o negativo, ya que eso permite puntuar de 1 a 5 si el ítem es positivo y de 5 a 1 si el ítem es negativo para que al término de la evaluación se realice la sumatoria de los puntajes directos obtenidos por el evaluado.

Tabla 4.

Puntuación y categorías diagnósticas de la Escala SL – SPC

Nivel de Satisfacción	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	20 – 23	16 - 19	103- 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Sonia Palma, 2005.

Confiabilidad y Validez

Para poder validar el instrumento diseñado por la psicóloga, Sonia Palma Carrillo, se valió de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana, el cual se analizaron mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de someterlos a los análisis estadísticos para efectos de confiabilidad, donde se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, obteniendo resultados mayores a 8.

Tabla 5.

Confiabilidad Escala SL – SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/ Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

*** ≤ 0.05**

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

En la siguiente validación, Sonia Palma, seleccionó 6 pares de ítems para determinar el puntaje de inconsistencia, que tenga mayor correlación entre sí, en la cual los contenidos similares tendrían que corresponder a puntuaciones similares. Si habría discrepancia distante o extrema se puntúa como inconsistencia y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente.

Análisis Factorial

El objetivo de realizar el análisis factorial del instrumento, es identificar factores del mismo constructo. Sonia Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial, en la cual sometió los datos obtenidos al análisis del Test de Kaiser y Meyer Olkin donde obtuvo .852 lo que significa que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis factorial.

Muestra de Tipificación

Para que la autora del instrumento Escala de SL – SPC pueda obtener la estandarización, lo desarrollo en 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana, las muestras se realizaron en sus propios ambientes laborales en un tiempo de 4 meses de trabajo a inicios del año 2005. Las características de la muestra de estandarización reflejan una ligera ventaja numérica de las mujeres frente a los varones, mientras que en un 61% está conformada por profesionales.

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Después de realizada la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) que nos indicará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa de servicios logísticos del Callao se procedió a:

- ✓ Ingresar la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016).
- ✓ Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- ✓ Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Mínimo y Máximo

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de los resultados

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación satisfacción Laboral

Tabla 6.

Puntaje Total estadístico de Satisfacción Laboral

N	Válido	30
	Perdidos	10
Media		86,23
Mínimo		77
Máximo		98

El puntaje total de aplicación de la prueba a 30 trabajadores sobre el nivel de satisfacción laboral interpreta los siguientes resultados:

- ✓ Una media de 86,23 que se categoriza como “Media”
- ✓ Un valor mínimo de 77 que se categoriza como “ Insatisfecho”
- ✓ Un valor máximo de 98 que se categoriza como “ Muy satisfecho”

Tabla 7.

Frecuencia general de Satisfacción Laboral

	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o social	Beneficios Económicos
N Válido	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0
Media	31,50	29,93	11,27	13,40
Mínimo	28	26	6	10
Máximo	40	36	15	17

En los factores que abarcan la satisfacción laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor de Significación de la tarea podemos observar:

- ✓ Una media de 31,50 que se categoriza como “Media”
- ✓ Un mínimo de 28 que se vendría a categorizar como “Insatisfecho”
- ✓ Un máximo de 40 que se categoriza como “Muy Satisfecho”

En el factor Condiciones de trabajo observamos:

- ✓ Una media de 29,93 que se categoriza como “Media”
- ✓ Un mínimo de 26 categorizado como “Insatisfecho”
- ✓ Un máximo de 36 que se categoriza como “Muy satisfecho”

En el factor de Reconocimiento Personal y/o Social podemos observar:

- ✓ Una media de 11,27 que se categoriza como “Media”
- ✓ Un mínimo de 6 que se categoriza como “Insatisfecho”
- ✓ Un máximo de 15 que se categoriza como “Muy Satisfecho”

En el factor Beneficios económicos observamos:

- ✓ Una media de 13,40 que se categoriza como “Media”
- ✓ Un mínimo de 10 que se categoriza como “Insatisfecho”
- ✓ Un máximo de 17 que se categoriza como “Muy Satisfecho”

A continuación se visualizarán las tablas estadísticas con relación a los resultados presentados para observar el alto índice sobre las categorías de satisfacción laboral y sus respectivos factores.

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS DE SATISFACCION LABORAL

Tabla 8.

Nivel de Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	19	63,3%	63,3%	63,3%
	Promedio	11	36,7%	36,7%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

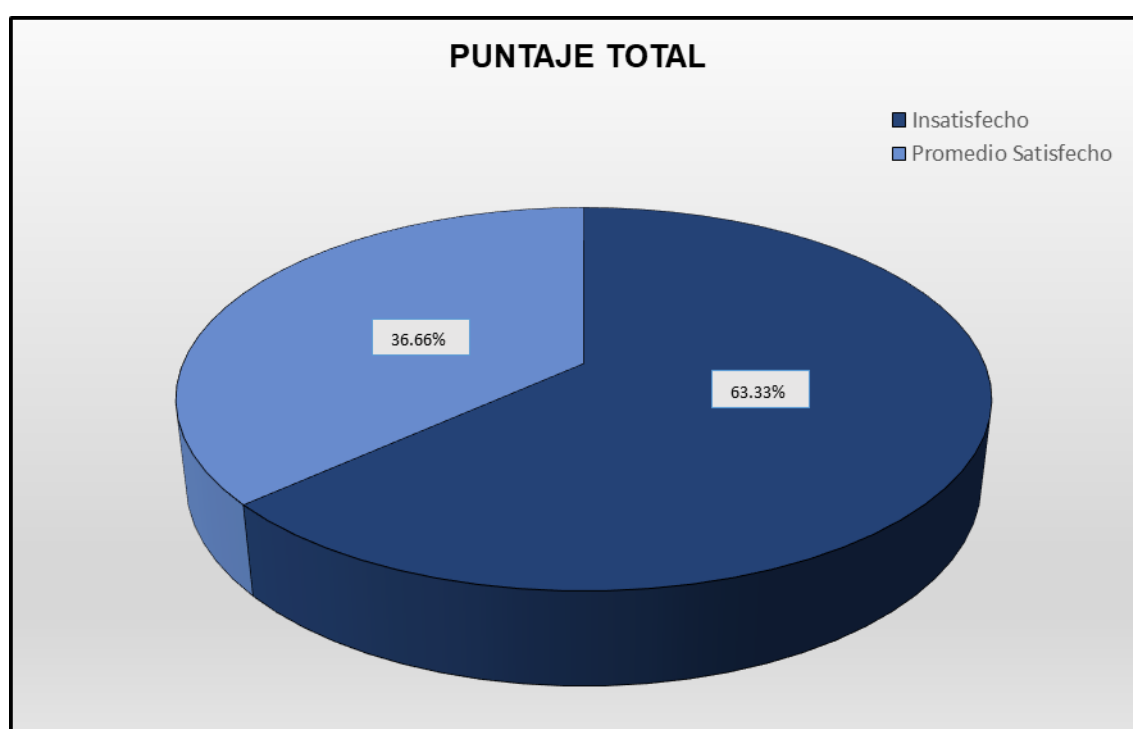


Figura 5. Niveles porcentuales del total de Satisfacción Laboral

Comentario: En el total de la muestra se puede observar que el 63.33% de los trabajadores obtuvo un nivel de insatisfacción laboral siendo este el mayor porcentaje obtenido, frente a un porcentaje de 36.67% correspondiente al nivel promedio satisfecho.

Categorías Diagnosticas en el Factor I:

Tabla 9.

Nivel del Factor I: Significación de la Tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	21	70,0%	70,0%	70,0%
	Satisfecho	7	23,3%	23,3%	93,3%
	Muy satisfecho	2	6,7%	6,7%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

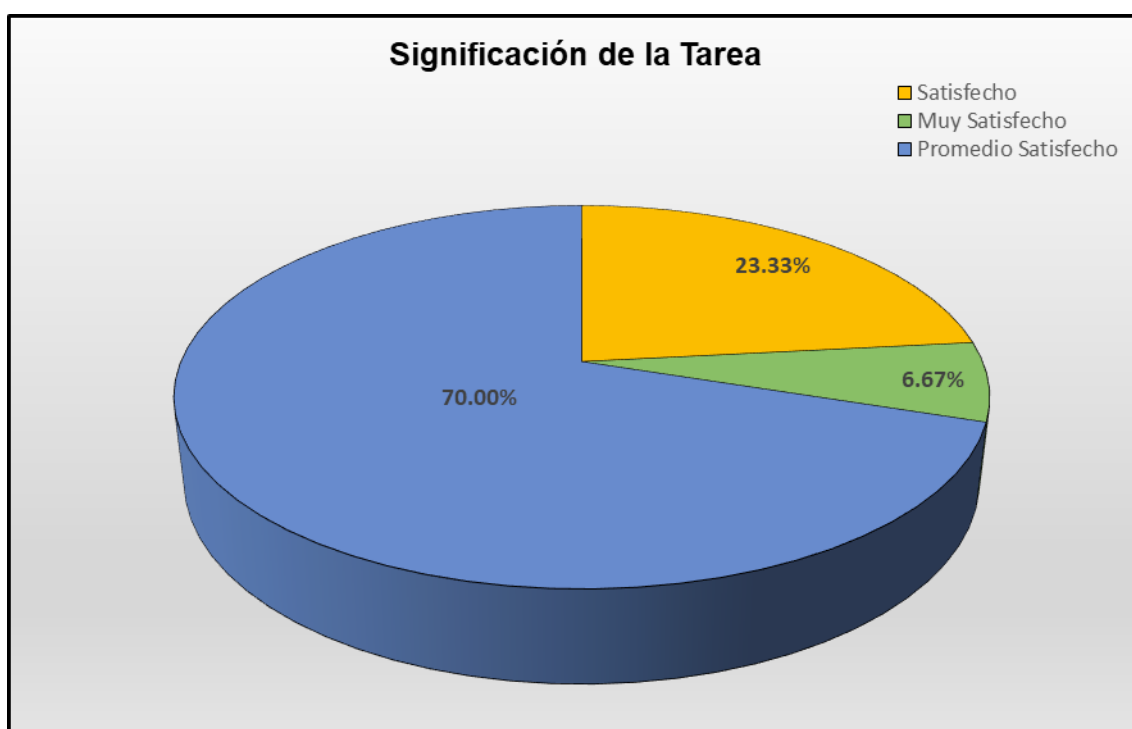


Figura 6. Niveles porcentuales del factor I: Significación de la Tarea

Comentario: En este factor podemos observar que el 70% del total de la muestra obtuvo un nivel promedio satisfecho y el menor porcentaje fue 6.67% correspondiente a la categoría Muy satisfecho por lo que según estos porcentajes los trabajadores se encuentran en un nivel de satisfacción laboral promedio en cuanto a la Significación hacia su trabajo.

Categorías Diagnosticas en el Factor II:

Tabla 10.

Nivel del factor II: Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	3	10,0%	10,0%	10,0%
Promedio	24	80,0%	80,0%	90,0%
Satisfecho	3	10,0%	10,0%	100,0%
Total	30	100,0%	100,0%	

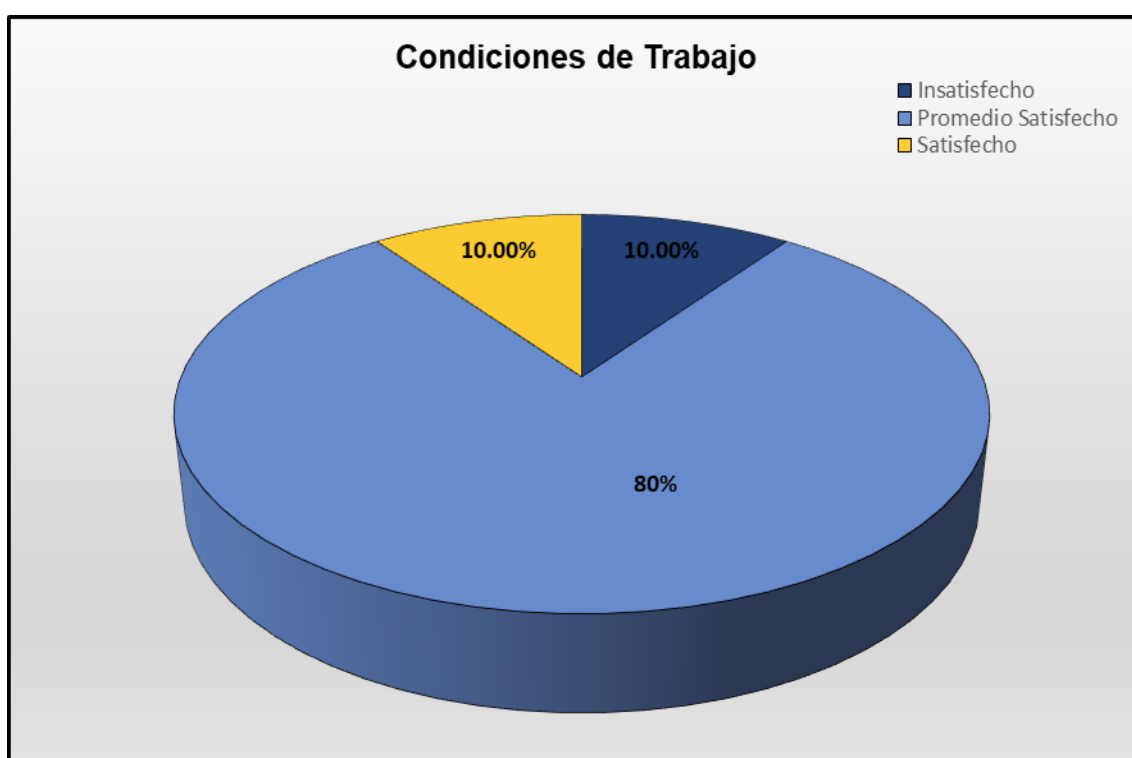


Figura 7. Niveles porcentuales del factor II: Condiciones de Trabajo

Comentario: Como podemos observar en la muestra el mayor porcentaje en este factor obtuvo un 80% en el nivel de satisfacción laboral promedio satisfecho y el menor porcentaje es de 10% de los trabajadores insatisfechos frente a las condiciones de trabajo.

Categorías Diagnosticas en el Factor III

Tabla 11.

Nivel del Factor III: Reconocimiento personal y/o social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	13	43,3%	43,3%	43,3%
	Insatisfecho	16	53,3%	53,3%	96,7%
	Promedio	1	3,3%	3,3%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

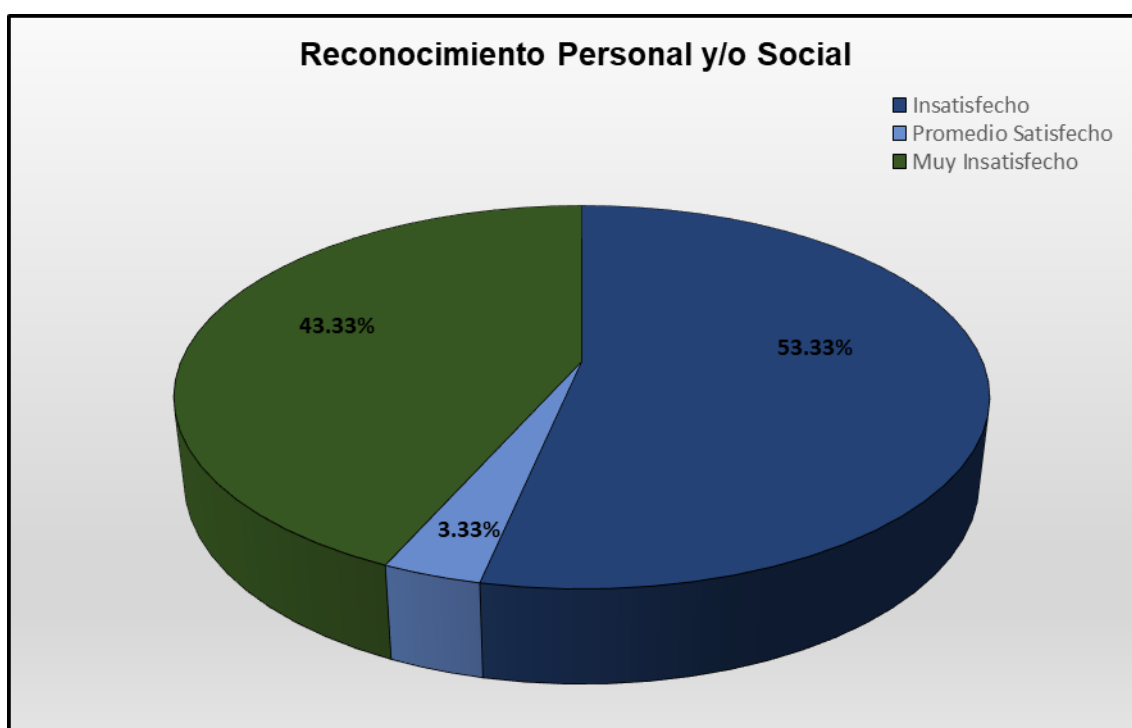


Figura 8. Niveles porcentuales del Factor III: Reconocimiento personal y/o social

Comentario: Se observa que del total de la muestra el mayor porcentaje en este factor es de 53.33% correspondiente a la Categoría Diagnostica Insatisfecho y en cuanto al menor porcentaje obtenido fue de 3.33% de nivel promedio satisfecho lo que significa un nivel de insatisfacción en los trabajadores frente al Reconocimiento personal y/o social hacia su trabajo.

Categorías Diagnosticas en el Factor IV:

Tabla 12.

Nivel del factor IV: Beneficios Económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	3,3%	3,3%	3,3%
	Promedio	28	93,3%	93,3%	96,7%
	Satisfecho	1	3,3%	3,3%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

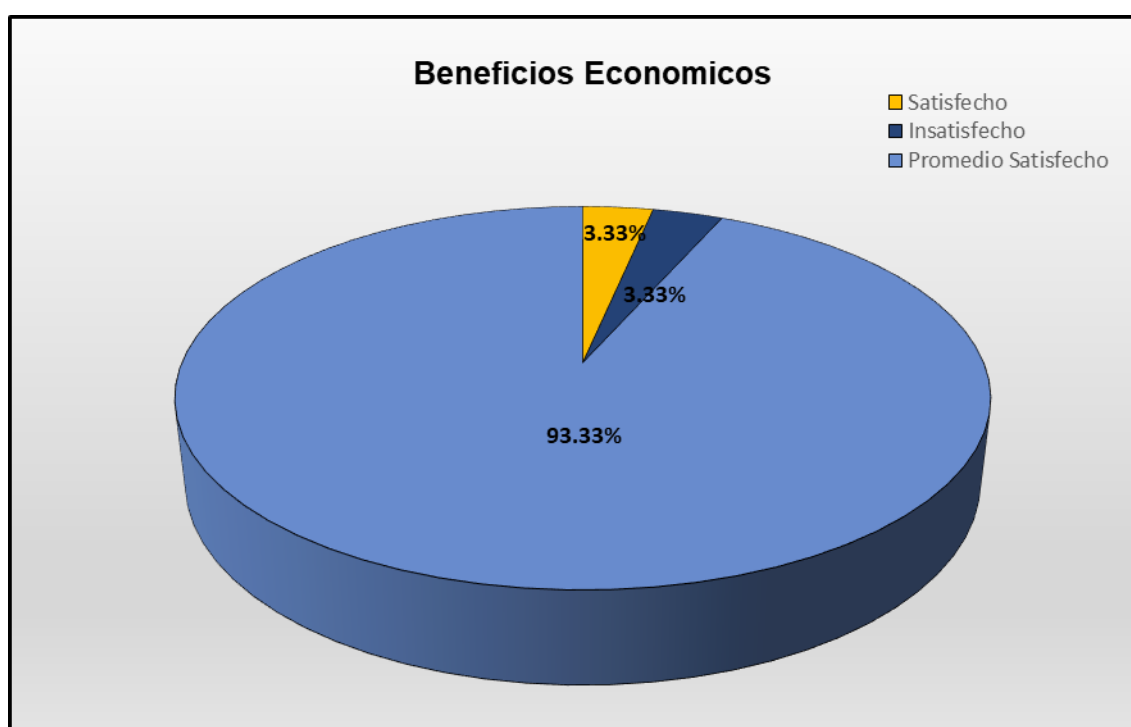


Figura 9. Niveles porcentuales del factor IV: Beneficios Económicos

Comentario: Se observa del total de la muestra el porcentaje más alto en este factor 93.33% correspondiente al nivel de promedio satisfecho y el menor porcentaje obtenido fue 3.33% en el nivel insatisfecho lo que significa que los trabajadores se encuentran en un nivel de satisfacción promedio frente a los beneficios económicos percibidos.

4.3 Análisis y discusión de los resultados:

En la información obtenida en la presente investigación se dio a conocer el nivel de satisfacción laboral en 30 trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao. Es por ello que a través de los resultados presentados con la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma 2005) se planteó como objetivo evaluar los niveles de satisfacción laboral obteniendo resultados 66.33% de trabajadores con baja satisfacción laboral y un 36.67% que se encuentran satisfechos en la empresa indicando que existe un bajo nivel de satisfacción laboral y Satisfacción promedio en los trabajadores siendo para Palma (2005) un resultado que “revela presencia de sentimientos ambivalentes que afectan la actitud hacia el trabajo en cuyo caso conviene confrontar ideas o posiciones hacia el trabajo a fin de reorientar la disposición hacia la actividad laboral” (p.31)

Equivalente a este resultado tenemos a **Hernández (2002)** con su “**investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral en una empresa textil de Lima**”. Evaluando a 139 trabajadores donde los factores sobresalientes fueron su relación con la autoridad (37%) las relaciones sociales (40%) el desempeño de las tareas (46%) y el desarrollo personal (52%). Las condiciones físicas o materiales, las políticas administrativas y las remuneraciones o beneficios laborales fueron factores importantes concluyendo que tanto obreros como empleados presentaron actitudes similares de satisfacción laboral obteniendo un nivel regular que equivale a un resultado promedio.

Comentario: En esta parte observamos que la mayoría de trabajadores evaluados muestran insatisfacción laboral y satisfacción promedio lo cual genera dificultades a la empresa ya que un trabajador insatisfecho puede desarrollar actitudes negativas frente a sus labores reflejándose en el ausentismo de personal, rotación, tardanzas y falta de compromiso con la empresa. Debido a este resultado es que se trabajará en los factores de más bajo nivel de satisfacción para así lograr obtener resultados positivos en beneficio de los trabajadores y la empresa.

Con respecto a los factores de la Satisfacción laboral tenemos en el **Factor I: Significación de la Tarea**. La cual obtuvo un 30% de trabajadores que se

encuentran entre muy satisfecho y satisfecho en relación con su trabajo 70% se encuentra muy satisfecho laboralmente. Lo que indica un nivel promedio de satisfacción laboral ya que estos trabajadores realizan su trabajo dándole un valor personal a las labores encomendadas. Similares resultados obtuvo Hernández (2002) en Lima con su estudio “Investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral en una empresa textil de Lima” la misma indica que el 46% de evaluados se encuentran en un nivel promedio de satisfacción en la significación tarea reflejando trabajadores satisfechos con las labores encomendadas.

Sonia Palma (2005) menciona que la satisfacción en la significación de la tarea nivel promedio refleja atribuciones de valor relativas e insuficientes hay que revisar las experiencias favorables para trabajar en las mejoras laborales.

Comentario: En este factor encontramos que la mayor parte de evaluados se encuentran satisfechos a nivel promedio con el trabajo realizado en la empresa, no obstante siendo un nivel promedio es importante considerar que todavía pueden dar más ya que el trabajador refleja actitud positiva para participar en nuevos proyectos donde puedan desarrollar su potencial y poder sentirse más comprometidos con la empresa.

Continuando con los factores de la satisfacción laboral tenemos el **Factor II: Condiciones de Trabajo** del cual un 90% de trabajadores se encuentran entre satisfecho y promedio y un 10% de trabajadores se encuentra insatisfecho. Lo cual significa que en su mayoría los trabajadores muestran aceptación con referencia a las instalaciones donde desarrollan sus labores pero no necesariamente se sienten cómodos ya que expresan algunas carencias de elementos físicos en el área de trabajo. Equivalente a este resultado se encontró en Lima a Torres (1987) que cita a Melissa Hernández con su investigación “*Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo*” donde concluye que el 65.0% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral en los factores extrínsecos como organización, salario y ambiente físico.

Sonia Palma (2005) refiere que el nivel promedio de satisfacción laboral en este factor revela que los elementos físicos, materiales, normativos y de relación a la

autoridad no necesariamente ejercen una influencia positiva en la disposición al trabajo.

Comentario: En este factor observamos que un porcentaje alto de trabajadores solo muestran aceptación por los ambientes físicos donde laboran reflejando una desvaloración al trabajo y satisfacción promedio, por tal motivo la empresa deberá evaluar las condiciones físicas, materiales y tomar acciones para poder crear ambientes cómodos para trabajar.

Siguiendo con los factores de la satisfacción laboral tenemos **el Factor III: Reconocimiento de Personal y/o Social** en el cual un 96.66% de trabajadores se encuentran insatisfechos y un 3.33% muy insatisfechos siendo algo preocupante para la empresa ya que este factor es importante para las relaciones laborales y el trabajo en equipo. Similar a este resultado se encuentra Merino y Diaz (2005) en su estudio “**El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque**” obteniendo el resultado del 76% de trabajadores se encuentra en un nivel de satisfacción medio bajo con respecto a la relación que se tiene con los jefes y compañeros.

Sonia Palma (2005) refiere que los niveles insatisfecho y muy insatisfecho para este factor se asocian a experiencias poco agradables o muy desagradables respectivamente lo que puede generar indisposición hacia el trabajo o ser fuente de constantes insatisfacciones.

Comentario: En este factor observamos un porcentaje alto de insatisfacción debido a que el trabajador no siente el reconocimiento hacia su trabajo, logros y resultados siendo algo desfavorable para la empresa ya que un personal insatisfecho genera actitudes negativas como ausentismo, rotación siendo necesario tomar acción para sensibilizar a las personas y generar relaciones positivas a través de estrategias de afrontamiento.

Finalmente en los factores de la Satisfacción Laboral tenemos el **Factor IV: Beneficios Económicos** el cual obtuvo un 96.33% de trabajadores se encuentran satisfechos promedio y un 3.33% de trabajadores insatisfechos, lo que significa que los trabajadores están conformes pero no satisfechos con relación a lo que perciben

de sueldo. Similar resultado obtuvo Torres (1987) Lima, citado por Melissa Tatiana Hernández Sánchez, cuya investigación está referida a la **“Satisfacción Laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo”** donde obtiene como resultado un 90% de enfermeras del Hospital Dos de Mayo que experimentan insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional originado por el ambiente y baja remuneración.

Sonia Palma (2005) menciona que “los niveles de Insatisfecho y Muy Insatisfecho revelan insuficiencia en la remuneración asociado a sentimientos de indisposición por lo que es conveniente que se defina con objetividad de los planteamiento económicos y definir responsabilidades asociadas al trabajo”

Comentario: En este último factor observamos que los trabajadores se encuentran en su mayoría insatisfechos con las remuneraciones percibidas debido a que en la empresa existen bandas y niveles de remuneración los mismos que hacen sentir malestar laboral y ponen en riesgo el compromiso del trabajador que no se siente valorado pudiendo presentarse abandonos de puesto ante una mejor oferta. Siendo necesario que la empresa realice una reevaluación para modificar o nivelar las remuneraciones comunicándose con los superiores, para que el trabajador sienta que la empresa se preocupa por su bienestar.

4.4 Conclusiones:

1. El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao se considera como Insatisfacción laboral.
2. El nivel de Significación de tarea como factor de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao se considera como satisfacción promedio.
3. El nivel de Condiciones de trabajo como factor de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao se considera como satisfacción promedio.
4. El nivel de Reconocimiento Personal y/o Social como factor de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao se considera como insatisfacción laboral.
5. En el nivel de Beneficios económicos como factor de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao se considera como satisfacción promedio.

4.5 Recomendaciones:

En base a los resultados obtenidos y las conclusiones planteadas en el presente estudio, brindaremos las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un programa de intervención con el objetivo de mejorar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa con relación a su afrontamiento al trabajo siendo un factor importante para la motivación y buen desempeño de los trabajadores.
2. Elaborar charlas de capacitación dirigida a los trabajadores para fomentar la sensibilización y comunicación entre compañeros.
3. Desarrollar cursos de capacitación dedicado a conocer los canales de comunicación, trabajo en equipo y fomentar el compromiso del trabajador con la empresa y su área de trabajo.
4. Brindar información sobre los programas de beneficios económicos, incentivos, bonos entre otros en función al esfuerzo y trabajo realizado.
5. Se recomienda evaluar la satisfacción laboral en la empresa anualmente a fin de poder conocer las necesidades y brindar las mejoras necesarias para mantener a los trabajadores satisfechos.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1 Denominación del Programa

Capacitación: “Reconocimiento Laboral y Social”

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general:

Contribuir a reforzar la satisfacción laboral e incrementar la motivación del trabajador para mejorar el desempeño en el comportamiento laboral evidenciado en mayor productividad, comunicación, confianza, sentido de pertenencia, trabajo en equipo y nivel de satisfacción.

Davis y Newstron (2003) consideran que “los empleados trabajaran más intensamente cuando piensan que se les dará crédito personal por sus esfuerzos, existirán riesgos moderados de fracasos si se les brinda retroalimentación específica sobre su labor y reconocimiento laboral y social”

5.2.2 Objetivos específicos:

- ✓ Brindar conocimientos y desarrollar habilidades específicas relativas al trabajo modificando sus actitudes frente a aspectos de la empresa, el puesto o el ambiente laboral.
- ✓ Desarrollar el sentido de pertenencia del personal al relacionar la satisfacción laboral y la cultura corporativa logrando fidelizar con una política productiva y de reconocimiento.
- ✓ Incentivar la integración del trabajador con el trabajo en equipo manteniendo su eficiencia, así como su progreso laboral en la empresa.

- ✓ Incrementar el rendimiento y desarrollo de la creatividad del trabajador para el logro del reconocimiento.
- ✓ Reforzar las conductas positivas mejorando la interacción entre los trabajadores y con ello elevar el interés por el reconocimiento laboral.

5.3 Justificación del Problema

Teniendo en cuenta el diseño de un programa de intervención para los trabajadores de una empresa dedicada a los servicios logísticos debe decirse que la motivación principal se centra en la necesidad de reconocimiento laboral personal social de sus trabajadores que si bien tienen la capacidad para desarrollar, aun no poseen los conocimientos necesarios para su implementación. A raíz de la presente necesidad este programa se justifica desde los procesos que deben ser mejorados en las acciones para elevar la satisfacción laboral en el reconocimiento personal/ social de los trabajadores habiéndose detectado en el área la falta de valoración y reconocimiento lo que conlleva a la frustración, problemas en el cumplimiento de objetivos, ausentismo, rotación sobre todo cuando se trata de personas con iniciativa y autonomía que quizá no están buscando un ascenso a corto plazo, pero si un reconocimiento que no llega por parte de la empresa.

Este programa se realizará para brindar una solución aplicada a la necesidad de aprender estrategias que respondan a las exigencias, cambios y requisitos para obtener el reconocimiento laboral, social y afrontar desafíos generando bases sólidas ajustadas a las necesidades de la empresa.

Es así que este programa contribuirá académicamente a los conocimientos para fomentar una cultura de bienestar y satisfacción creando conciencia en los trabajadores de la importancia del reconocimiento personal social para la empresa. Locke (1968) señala la importancia de la motivación que tienen las personas al realizar una tarea cumpliendo objetivos y metas que serán los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en realizar su trabajo.

De acuerdo con una investigación de Michael Page con una muestra de 1000 ejecutivos en Brasil el motivo que genera mayor insatisfacción laboral es la gestión mal estructurada y sin planificación el 21% de los entrevistados se refirieron a este problema. El estudio también señala que la mala gestión, la carencia de feedback y reconocimiento son las causas más frecuentes de insatisfacción, cada una equivale a un 12% y por último, en cuarto y quinto lugar quedaron la falta de agilidad y desempeño de las áreas de soporte con 10% y la burocracia con un 8%.

5.4 Establecimiento de Objetivos

Sesión 1: Cultura Organizacional

Objetivo: Desarrollar y difundir la cultura y recursos que brinda la empresa para potenciar el desarrollo de actividades del trabajador.

En esta sesión, se darán a conocer las políticas y cultura de la empresa dando cuenta del compromiso y la importancia que son los trabajadores como parte del éxito del grupo basados en los pilares de la empresa y sobre los cuales se trabajará para la mejora de la satisfacción del reconocimiento laboral para que los trabajadores se interesen más por su desempeño laboral y conozcan las necesidades de la empresa y los recursos que les brindan para potenciar el desarrollo de sus actividades. La confrontación al cambio puede ser una reacción natural de la persona tanto por su origen, así como de la propia cultura organizacional en la cual se ha desenvuelto por años, de ahí la importancia de realizar una gestión del cambio considerando las variables culturales tanto de los involucrados como de la propia empresa, facilitando los siguientes temas:

- ✓ Palabras de bienvenida, ¿Quiénes somos?
- ✓ Visión y Misión de la empresa
- ✓ Principios de la Empresa
- ✓ Cultura y cambio organizacional necesidades y desafíos de las organizaciones.
- ✓ Video Institucional
- ✓ Evaluación

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60”.

Sesión 2: Fomentando el Compromiso

Objetivo: Desarrollar el sentido de fidelización e identidad con la empresa.

En esta sesión se busca que los trabajadores aprendan a interiorizar y comprender que son parte de la empresa y sentirse orgullosos por ello. Al aprender a conectarse emocionalmente con una empresa los trabajadores desarrollaran un fuerte sentido de compromiso sabiendo que pueden participar en lo que está pasando tanto en la empresa , así como en la manera en que su trabajo contribuye a la gran imagen, darle una voz al trabajador mientras se les proporciona la autonomía que requieren para ser innovadores. Estos conocimientos se reforzaran facilitando los siguientes temas:

- ✓ Nuestra empresa (situación actual)
- ✓ Construyendo el compromiso
- ✓ Estrategias de solución a situaciones problema
- ✓ Participación en los nuevos proyectos y metas
- ✓ Evaluación

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 3: Potenciar la comunicación

Objetivo: Brindar estrategias de comunicación que favorezcan la participación e integración de los trabajadores.

En esta sesión se busca que los trabajadores logren mejorar su propio entendimiento acerca de lo que tratan de comunicar a otras personas, generar confianza para realizar propuestas, compartir ideas y aportaciones que contribuyan al éxito del área fomentando la motivación, empatía, la retroalimentación, como también mantener la comunicación abierta y animarlos a expresar sus ideas y perspectivas sin ser criticados. Esto significa poner en práctica todo acerca de escuchar efectivamente facilitando estrategias que logren un mejor manejo de la comunicación y esforzarse no solo porque los entiendan sino también saber entender la opinión de los demás:

- ✓ La Comunicación Efectiva
- ✓ ¿Cómo me comunico?
- ✓ Simplificación de lenguaje
- ✓ Escucha eficaz
- ✓ Estimulo de confianza mutua
- ✓ La retroalimentación
- ✓ Video
- ✓ Evaluación

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 4: El Trabajo en equipo

Objetivo: Desarrollo de conocimientos y habilidades personales orientado a lograr una mejora en el trabajo en equipo.

En esta sesión se potenciará conseguir que los trabajadores comprendan la metodología a seguir para desarrollar un trabajo en equipo plenamente y ser capaces de organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos organizacionales, resolviendo de manera adecuada los conflictos que surgen y adaptándose a las necesidades diarias, a través del desarrollo de habilidades personales. Identificar las diferencias entre objetivos grupales e individuales y reflexionar acerca de las posibilidades de alineación de ambos tipos de objetivos, Desarrollar la actitud de confianza entre los compañeros de trabajo, compartiendo situaciones de trabajo en un ambiente lúdico, que ayude a la resolución de conflictos y a consolidar el sentimiento de pertenencia facilitando los siguientes temas:

- ✓ ¿Qué es el Trabajo en equipo?
- ✓ Factores del trabajo en equipo
- ✓ Integración y roles en el trabajo en equipo
- ✓ Habilidades para trabajar en equipo
- ✓ Manejo de conflictos
- ✓ Video
- ✓ Conclusiones
- ✓ Evaluación

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 5: Reconociendo las Competencias

Objetivo: Potenciar las competencias laborales en los trabajadores orientándose a la mejora de sus actividades.

En esta sesión los trabajadores aprenderán a reconocer y mejorar sus competencias laborales y capacidades interpersonales, abriendo oportunidades para su crecimiento al interior de la empresa, reconocer las competencias adquiridas, aún durante su experiencia y no limitar la descripción de sus capacidades laborales a lo que haya sido su vida académica sino impulsar a ampliar sus conocimientos. Las posibilidades de movilidad laboral pueden ser juzgadas con más ponderación cuando se conocen las competencias requeridas en otras áreas de la empresa. Es probable que algunas de las competencias asociadas a ciertas áreas de desempeño sean totalmente transferibles a otras áreas si tales competencias son reconocidas y certificadas, pueden acelerar las dediciones de promoción y motivar a quienes lo desean a realizar acciones de capacitación para su crecimiento profesional en la empresa. A través de los siguientes temas:

- ✓ Las Competencias Laborales
- ✓ Identificando mis competencias
- ✓ Desarrollo de Competencias
- ✓ Creatividad e Innovación
- ✓ Habilidades sociales
- ✓ Video
- ✓ Conclusiones
- ✓ Evaluación

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 6: La Convivencia laboral

Objetivo: Promover el buen trato entre los trabajadores y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo de respeto.

Uno de los pilares que sostienen una buena empresa es la convivencia y las buenas relaciones laborales entre todos los trabajadores. Es por ello que en esta sesión resaltaremos las normas más lógicas que favorecen a la convivencia ya que siempre estamos en continua relación con otros y es sumamente incómodo trabajar en un ambiente desagradable. Siendo importante promover un clima positivo, en el que se reafirmen las potencialidades de los trabajadores, se eviten conflictos y rivalidades de diversa índole en la empresa. Propiciando nuevas metas, proyectos y funciones que eviten la monotonía en el trabajo. Establecer procedimientos y canales de comunicación eficaces en caso de conocer situaciones negativas de convivencia laboral, difundir los protocolos de comportamiento ante las posibles situaciones que pongan en riesgo la convivencia laboral como son:

- ✓ Manual de convivencia
- ✓ Código de Ética
- ✓ Reglamentos de Trabajo
- ✓ Seguridad en el trabajo
- ✓ Salud Ocupacional
- ✓ Aprendiendo de Ergonomía Laboral
- ✓ Preguntas abiertas
- ✓ Encuesta

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 7: Reconocimiento Laboral y Social

Objetivo: Desarrollar el reconocimiento y valoración hacia el trabajo realizado por los trabajadores en la empresa.

En esta sesión los trabajadores aprenderán los pasos para lograr que se reconozcan sus esfuerzos, desarrollar la capacidad para apreciar su trabajo, la importancia de afrontar los problemas y de ser positivo demostrando su valor profesional pensando en la actualización obteniendo nuevos conocimientos y conocer las evaluaciones de desempeño para demostrar sus logros profesionales y sentirse motivados. Con el desarrollo de estos pasos los trabajadores podrán crear una dinámica de agradecimiento y reconocimiento en la empresa al adaptarse el trabajador entenderá el valor de reconocimiento laboral de la empresa:

- ✓ Reconocimientos de la empresa
- ✓ ¿Cómo lograrlo?
- ✓ Herramientas para el logro de objetivos
- ✓ Impulso al Desarrollo profesional
- ✓ La Motivación en la empresa
- ✓ Video
- ✓ Preguntas abiertas
- ✓ Encuesta

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 60 minutos.

Sesión 8: Programa de Incentivos Económicos

Objetivo: Conocer las herramientas para el logro de los Incentivos económicos que brinda la empresa.

En esta sesión daremos a conocer al trabajador los incentivos económicos que ofrece la empresa para motivarlos en su día a día, trabajaremos en las herramientas que tienen que utilizar para el logro de metas y poder obtener dichos incentivos. Enfocando los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionando una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el trabajador dándose a conocer los Incentivos económicos y bienestar:

- ✓ Programa de Incentivos
- ✓ Clasificación de Incentivos
- ✓ Incentivos económicos
- ✓ Incentivos motivacionales.
- ✓ Programa de Bienestar
- ✓ Video Motivacional
- ✓ Preguntas abiertas
- ✓ Encuesta

La presente sesión se realizará en la sala de capacitación de la empresa que cuenta con capacidad para 40 personas, contaremos con los recursos necesarios como un proyector de video, laptop, parlantes, un micrófono y tendrá una duración de 45 minutos.

5.5 Sector al que se dirige

El programa de Intervención está dirigido a los trabajadores administrativos de la empresa dedicada a los Servicios Logísticos en el Callao la cual está conformada por 30 trabajadores de ambos sexos, que de acuerdo a los resultados, obtuvieron insatisfacción Laboral en el reconocimiento laboral y social.

5.6 Establecimiento de conductas problemas/metras

De acuerdo a la investigación se ha podido observar que el rendimiento laboral de los trabajadores está siendo afectado por los fenómenos internos ocurridos en la empresa como son la baja percepción en política salarial, en beneficios y derechos del trabajador, desmotivación y falta de reconocimientos personal, social, dichos aspectos se reflejan en comportamientos negativos como la impuntualidad, ausencia laboral, poca comunicación, bajo compromiso e interés en el cumplimiento de objetivos lo que limita el desarrollo de las actividades laborales generando un alto grado de insatisfacción en el reconocimiento laboral/social ya que el trabajador se siente desvalorado hacia el trabajo que realiza.

Por tal motivo en este programa trabajaremos en las siguientes mejoras:

Mejorar el factor relaciones interpersonales y cooperación: Las relaciones interpersonales son importantes porque a través de ellas las personas muestran su identidad, capacidad, habilidades, empatía, aceptación, apoyo, respeto mutuo, trabajo en equipo por tal motivo se busca incentivar un dialogo donde el trabajador pueda manifestar sus ideas de forma sincera y clara respecto a cómo se encuentran sus herramientas de trabajo y la forma en que se les distribuyen los recursos para realizar de forma efectiva su trabajo e inducir a que los trabajadores se sientan integrados aprendiendo a colaborar con la finalidad de fortalecer los vínculos amicales y de camaradería en el área y así lograr un incremento en la satisfacción del reconocimiento laboral, mejorando el cambio de actitud logrando sentirse identificado y comprometido con su puesto de trabajo.

Optimizar la variable recompensa y reconocimientos: Los servicios y las contraprestaciones proveen el incentivo necesario para que los empleados ejecuten su labor de forma efectiva, estableciendo un sistema de reconocimientos y recompensas para los trabajadores estimulando su motivación laboral para lograr una mejora en el rendimiento y aporte a la empresa. Es decir, los resultados o beneficios se reflejaran en la actitud de los colaboradores y en su comportamiento, así como en una mejora en su rendimiento laboral.

5.7 Metodología de la Intervención

La metodología consiste en encontrar las formas más fáciles y adecuadas para transmitir conocimientos basados en el desarrollo de las competencias o habilidades requeridas por el puesto, a través de la exposición verbal, el debate, la demostración y la práctica activa, complementada con películas, documentales, videos y ejercicios prácticos en la medida de lo posible. Todo esto se requiere porque las habilidades sólo pueden desarrollarse mediante la práctica constante y discusiones de grupos todo este plan implica desarrollar material didáctico de apoyo para todas y cada uno de los asistentes al curso para ampliar sus conocimientos y reforzar de manera positiva el aprendizaje.

La capacitación es *“el proceso para obtener o transferir CAD (conocimiento, aptitudes y destrezas) necesarios para llevar a cabo una actividad o tarea específica”* (Sattar, 2011) a estos elementos se agrega también el desarrollo de las actitudes requeridas para la realización de las labores o actividades siendo en definitiva una herramienta que busca el desarrollo de los conocimientos, destrezas y/o actitudes positivas necesarias para el desempeño laboral a través del aprendizaje afectivo, cognitivo y conductual requerido para el rendimiento individual. Dichos aprendizajes pueden ser transferidos al puesto de trabajo y eventualmente impactar en los resultados organizacionales (Kozlowski, Brown, Weissbein, Cannon-Bowers y Salas y Stagl 2009) teniendo como objetivo que la capacitación debe cerrar una brecha entre el desempeño actual y el deseado siempre y cuando ésta se deba a *“la carencia del conocimiento o destrezas o las actitudes erradas”* por parte de los empleados. Aspectos como la falta de motivación, los incentivos, poco feedback en el puesto de trabajo, recursos materiales y cargos diseñados de manera inadecuada (Stolovitch y Keeps, 2002) pueden impactar negativamente en el desempeño laboral.

Las actividades de capacitación deben ser *“compatibles con las necesidades del negocio y los requerimientos”* así como también sus fases deben estar alineadas entre sí de modo que la iniciativa seleccionada sea adecuada a los requerimientos detectados (Stone 2009).

Las empresas actualmente consideran a la capacitación como una herramienta fundamental para alcanzar sus objetivos y desarrollar ventajas competitivas a través del aumento en la productividad mediante el conocimiento logrando mejor capacidad de aprendizaje y desarrollo en la calidad de trabajo, eficiencia y eficacia tanto del empleado como de la empresa, teniendo en cuenta que el capital humano es una fuente de ventaja competitiva esencial en el mundo organizacional actual: *Solo el recurso humano puede hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso económico*” (Rosow y Hickey, 1994; en Rothwell y Kazanas, 2008, p.XXIX). Cabe mencionar que los planes de capacitación efectivos contribuyen a reducir el ausentismo y la rotación de personal así como también aumentan la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso del trabajador con la empresa.

La presente capacitación se llevará a cabo en una sala de capacitación dentro de la empresa. Consta con el desarrollo de 8 sesiones con una duración de 60 minutos por sesión teniendo por objetivo dar a conocer a los participantes como lograr el reconocimiento personal/social y reforzar el planteamiento de metas por cumplir para lograr dicho reconocimiento. Las sesiones se explicarán por medio de diapositivas con alta fidelidad, utilizando alta tecnología. El currículo utiliza elementos para fortalecer el trabajo en equipo, compromiso y el uso de técnicas efectivas de comunicación. Los videos son de utilidad para lograr la retroalimentación como parte de la capacitación lo que se lleva a cabo como parte final de cada sesión, luego se reparten encuestas para evaluar la aceptación del tema. Cada video tiene una duración máxima de 3 minutos con contenidos relacionados a la sesión.

5.8 INSTRUMENTOS / MATERIAL A UTILIZAR

Para realizar la capacitación utilizaremos los instrumentos y materiales necesarios para el buen desarrollo de la misma, los cuales detallamos a continuación:

Instrumentos:

- ✓ Separatas
- ✓ Diapositivas
- ✓ Videos
- ✓ Reglamento de la empresa
- ✓ Código de ética
- ✓ Encuesta

Material :

- ✓ Espacio físico (sala) sillas,
- ✓ Proyector
- ✓ Computadora
- ✓ Dispositivo de almacenamiento
- ✓ Pizarra
- ✓ Plumones
- ✓ Hojas
- ✓ lápices
- ✓ Material informativo

5.9 CRONOGRAMA

SESION 1

Cultura Organizacional

Objetivo	Aprendizaje sobre la empresa misión, visión, objetivos, el grado en que los miembros perciben claramente lo que desea la empresa alcanzar o mantener. Apreciación por las normas y conductas que deben existir.
Actividades	<ul style="list-style-type: none">- Presentación y palabras de bienvenida- Exposición: ¿Quiénes somos?- Cultura, visión y misión de la empresa.- Desarrollo del tema: Necesidades y desafíos de las organizaciones- Principios de la empresa- Video institucional- Participación de los asistentes- Evaluación- Entrega del reglamento y código de ética a los asistentes.
Recursos	<ul style="list-style-type: none">-Sala de Capacitación- sillas- Mesa- Proyector- Laptop- micrófono- parlantes
Tiempo	60" minutos
Cronograma	<ul style="list-style-type: none">- Dia: martes- horas: 10.00am.- Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 2

Fomentando el Compromiso

Objetivos	Desarrollar un fuerte sentido del compromiso, descubriendo como su trabajo es parte del éxito personal y de la empresa.
Actividades	<ul style="list-style-type: none">- Presentación del tema: Construyendo el compromiso- Exposición: Nuestra empresa (situación actual, metas y expansión de sucursales)- Exposición Nuevos proyectos y planes de inversión: contamos contigo- Exposición Como fidelizar con la empresa: Todos somos uno- Video- Preguntas abiertas- Evaluación de compromiso- Entrega de Revista institucional
Recursos	<ul style="list-style-type: none">-Sala de Capacitación- sillas- Mesa- Proyector- Laptop- micrófono- parlantes- lapizes- pizarra- plumones
Tiempo	60 minutos
Cronograma	<ul style="list-style-type: none">- Dia : jueves- horas: 10.00am.- Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 3
Potenciando la Comunicación

Objetivos	Desarrollar la habilidad para transmitir opiniones, intercambiar ideas en forma clara y abierta, escuchando y siendo receptivo a las propuestas de los demás.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo del tema: Comunicación Efectiva - Técnicas y Habilidades para comunicarnos - La Escucha Eficaz -Identificar situaciones donde aplicar la comunicación efectiva. - Simplificación del Lenguaje - El estímulo de la confianza mutua - La retroalimentación - Video - Evaluación
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> -Sala de Capacitación - Mesa - Proyector - Laptop - micrófono - parlantes - pizarra - plumones - mota - lápices
Tiempo	60"
Cronograma	<ul style="list-style-type: none"> - Día: Martes - horas: 10.00 am. - Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 4
Trabajo en Equipo

Objetivos	Concientizar sobre la necesidad de optimizar los resultados a través del esfuerzo personal y trabajo en equipo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> -Exposición: “Trabajo en Equipo” -Factores del Trabajo en equipo -Habilidades para trabajar en equipo -Reconociendo el liderazgo -Integración y roles en el trabajo en equipo -Manejo de conflictos - Video -Preguntas de los asistentes -Conclusiones - Evaluación.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de Capacitación - sillas - Mesa - Proyector - Laptop - micrófono - parlantes -lapices -pizarra -plumones
Tiempo	60” minutos
Cronograma	<ul style="list-style-type: none"> - Día : Jueves - horas: 10.00am. - Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 5
Reconociendo Competencias

Objetivos	Reconocer y mejorar las competencias laborales desarrollando sus habilidades para un buen desempeño en el puesto de trabajo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> -Palabras de bienvenida - Introducción al tema Competencias Laborales - Exposición: Identificando mis competencias - Desarrollo de las Habilidades sociales - La importancia de la Creatividad e Innovación - Ejercicio de desarrollo de competencias - Video de competencias laborales - Dialogo entre los participantes. - Conclusiones - Evaluación
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de Capacitación - sillas - Mesa - Proyector - Laptop - micrófono - parlantes - pizarra -plumomes -mota -lapices
tiempo	60 minutos
Cronograma	Día :Martes Hora: 10.00 am. Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 6
La Convivencia Laboral

Objetivos	Optimizar las interrelaciones laborales entre los trabajadores para lograr una convivencia laboral positiva.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a La Convivencia Laboral - Identificar el Manual de convivencia - Identificar el Código de ética - Identificar el Reglamento de trabajo. - Como vivimos la Seguridad laboral - Ergonomía en la oficina - Dinámica de ejercicios de ergonomía - Video - Preguntas abiertas - Repartición de material informativo - Encuesta
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de Capacitación - sillas - Mesa - Proyector - Laptop - USB - micrófono - parlantes - pizarra -plumones
Tiempo	60 minutos
Cronograma	Día: Jueves Hora: 10.00am. Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 7

Reconocimiento Laboral/ social

Objetivos	Dar a conocer los procesos de evaluación en función a su trabajo para obtener el Reconocimiento Laboral social de la empresa.
Actividades	<ul style="list-style-type: none">- Introducción al Reconocimiento laboral-Reconocimientos de la empresa- Herramientas para el logro de objetivos- Impulso al Desarrollo profesional- Identificando el Sistema Impulsa- Pasos para lograr el reconocimiento- Premiación al logro (empleado del mes)- Video institucional- Preguntas abiertas- Encuesta
Recursos	<ul style="list-style-type: none">- Sala de Capacitación- sillas- Mesa- Proyector- Laptop- micrófono- parlantes
Tiempo	60" minutos
Cronograma	Día: Martes Hora: 10.00 am. Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

SESION 8
Incentivos Económicos

Objetivos	Incentivar a los trabajadores a desarrollar mejor sus funciones generando motivación con los incentivos económicos.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el Programa de incentivos - Identificar la clasificación de incentivos - Incentivos Económicos - Incentivos motivacionales - Cumplimiento de Metas - Introducción al Programa de Bienestar - Video institucional - Preguntas abiertas - Encuesta -Entrega de material informativo sobre los beneficios.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de Capacitación - sillas - Mesa - Proyector - Laptop - micrófono - parlantes
Tiempo	60" minutos
Cronograma	Día: Jueves Hora: 10.00 am. Lugar: Sala de capacitación
Nº de Sesiones	1

PROGRAMA DE INTERVENCION
CAPACITACION “RECONOCIMIENTO LABORAL Y/O SOCIAL”

Nº	CAPACITACION	AREA RESPONSABLE	SESIONES	LUGAR DE CAPACITACION	JULIO				AGOSTO				SETIEMB			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Cultura Organizacional	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación		X										
2	Fomentando el Compromiso	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación		X										
3	Potenciando La Comunicación	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación			x									
4	El Trabajo en Equipo	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación			X									
5	Reconociendo competencias	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación					X							
6	La Convivencia Laboral	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación					X							
7	Reconocimiento Laboral ¿Cómo Lograrlo?	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación						X						
8	Programa de Incentivos	Recursos Humanos	1 Sesión	Sala de Capacitación						X						

Referencias Bibliográficas

- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales de tres municipalidades. Lima
- Almaguer Mojena, M. Lastre Vera, L (2014) Consideraciones sobre la gestión de la capacitación por competencias laborales para egresados de los CUM EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires año 19 N° 193 <http://www.efdeportes.com/efd193/la-capacitacion-por-competencias-laborales.htm>
- Amoros, Eduardo (2008) Libro "Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte del Perú" <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420>
- Atalaya Pisco, María (1999) "Satisfacción Laboral y Productividad" Revista de Psicología UNMSM. Facultad de Psicología ISSN versión electrónica Perú http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Arana Morales, Jorge (2016) Revista Ex Cathedra en negocios, vol.1 N° 1, 12 <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/Excathedraennegocios/article/download/1040/814>
- Ben Ruiz, Bauzá Vázquez, Cruz Santiago y Calvo Mata: "Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral" en Contribuciones a la Economía, marzo 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Canteras Lopez,F (1988) NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. INSHT España http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT P/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
- Carrillo, S. P. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Materiales 13, 56.
- Castillo Olivan, J. Limón Casanova,P.(2006) "Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los

- empleados de PEMEX, Plataformas” México, cap.2.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castillo_o_j/
- Carrasco, R., Barraza, A. & Arreola, M. G.(2013, 23 de agosto). Satisfacción laboral en personal del centro de salud No.1 de la ciudad de Durango, México.
 PsicoPediaHoy 15(2) Disponible en: <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud>
- CEPRIT, Boletín electrónico de Essalud (2015) Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Cleyosber, Salvador (2013) Teorías de la motivación
<https://www.slideshare.net/cleyosber/teorias-de-la-motivacion-27299262>
- Chiang Vega,M.Ojeda Hidalgo,J (2013) “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>
- Di Genari,M. Lucena Hernandez,O (2013) Revista Motivación y Satisfacción Laboral Año1,Nº1.https://issuu.com/revistamotivacionysatisfaccion/docs/revista_de_motivacion_y_satifaccion_laboral_finali
- Fuentes, Silvia (2012) “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) Guatemala
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Fonseca Marante,Yosanne (2010) “Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma” Revista Cubana de Salud y Trabajo 2010 http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm
- García Viamontes, D.: “Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales” julio 2010,
www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gonzáles, N.(2008) “Prevalencia del estrés en la Satisfacción Laboral en los docentes universitarios en los Institutos Universitarios de Tecnología de Cabimas y Maracaibo del Estado Zulia” REDHECS, Edición 4 - Año3 Marzo 2008
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/450/1111%2010>

- Hannoun, Georgina (2011) "Satisfacción Laboral" Univ.Nac.de Cuyo, Argentina
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hurtado Pardo,J (2011) Proyecto "La Satisfacción de construir con esfuerzo el individuo al frente de la profesión" Univ. Politécnica de Valencia-España.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13739/PFG.pdf>
- Jaramillo Pescador, N. Gonzales Suarez, J. (2010) "Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda" Pereira
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Larraz, Irene (2014) Diario El tiempo (Colombia) "El 76% de los trabajadores no está satisfecho con su empleo"<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>
- Lorenzo, Natalia (2007) "Los Recursos Humanos y La Empresa: Capitulo 6:Teoria de la Expectativa de Vroom" <http://www.mailxmail.com/curso-recursos-humanos-empresa/teoria-expectativa-vroom>
- Manene, Luis Miguel (2012) La Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías
<http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias>
- Márquez Pérez, Mónica (2002) Boletín electrónico AEG PUCP N° 11
http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf
- Navarro,J., Fustamante,G., Romero,A., (2014) "Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo CEPRIT-LIMA"
<http://studylib.es/doc/7057956/informe-técnico-de-los-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Niria, N. Africano,E (2008) Revista NEGOTIUM/ Ciencias Gerenciales/ año 3/ N° 9
 Abril 2008. <https://es.scribd.com/document/308625532/Clima-Organizacional>
- Palma, S. (2001) Factores de Satisfacción Laboral. Revista Debates N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP

- Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A. (2015) Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Revista Panam Salud Pública 2015.
<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2015.v37n4-5/301-307>
- Pomares, Jose (2008) Revista Medisur vol 6, N° 1 Cuba. Folleto Consideraciones Conceptuales sobre motivación
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/410/561>
- Pelayo Gonzales, Javier autor del Libro “Relaciones en el entorno de Trabajo” Ciclos Formativos <http://www.calameo.com/books/000115048319f8fb72b7d>
- Portales Gonzales,C. Araiza Garza, Z.Velarde López,E.(2010)“La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista” Mexico.http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
- Revista emprendedor sublime (2010)
http://www.emprendedorsublime.com/2010/08/13/productividad/satisfaccion-en-el-trabajo-_productividad
- Revista Gestión (2014) artículo El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores Perú. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Robbins, S. (2005) Comportamiento Organizacional México: Alfaomega
- Rosillo, Velázquez, Marrero: "La Satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Salazar Guerra, Jesica (2013) “Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala campus central” <http://www.academia.edu/8905228/>
- Uceda Pintado, Indira (2013) “Influencia entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo” Perú
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/127/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los Servicios Logísticos, Callao 2,017

AUTOR : Lorena Angela Cañamero De La Sota

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Variable :	V: Satisfacción Laboral	Tipo: Descriptiva, Diseño: transversal Población: Compuesta por 30 trabajadores de ambos sexos. Técnica: Muestra Probabilística Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005)
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral prevaleciente en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao ?	Determinar el nivel de satisfacción laboral prevaleciente en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao	Satisfacción Laboral	Dimensión: Significación de Tarea X1 Esfuerzo X2. Realización X3. Equidad	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia laboral. (Palma, 2005)	Dimensión: Condiciones de Trabajo X1 Estructura X2. Materiales X3. Relación con la autoridad Dimensión: Reconocimiento Personal y/o Social X1 Trato con los jefes X2. Trato con los Compañeros Dimensión: Beneficios Económicos X1. Remuneraciones X2. Beneficio	
A. ¿Cuál es el nivel de la significación de la tarea, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?	A. Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao			
B. ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?	B. Identificar el nivel de las condiciones de trabajo, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao			
C. ¿Cuál es el nivel del reconocimiento personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?	C. Identificar el nivel del reconocimiento personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao			
D. ¿Cuál es el nivel de los beneficios económicos, como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao?	D. Identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao			

ANEXO 2.

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre: Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
DE ACUERDO A
INDECISO I
EN DESACUERDO D
TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias..					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

- Versión Original: Autor Sonia Palma .Utilizada solo para fines académicos investigativos